高等职业教育**财经类**“十三五”规划教材



本书特色

本书以工作岗位需求为导向，以生活中的实际情景为切入点，以相关知识点或技能点为载体，围绕项目任务，选择重点内容进行详细讲解，用典型案例启发学生思考。通过实践训练使学生巩固和掌握相关技能，利用微课形式扩展教学内容和训练素材，将理论与现实紧密衔接，拓展教学内容的深度和广度。

商务礼仪实务
（附微课视频）
BUSINESS ETIQUETTE PRACTICE

免/费/提/供 PPT等教学相关资料

人邮教育 www.ryjiaoyu.com

教材服务热线：010-81055256
反馈/投稿/推荐信箱：315@ptpress.com.cn
人民邮电出版社教育服务与资源下载社区：www.ryjiaoyu.com

封面设计：董志楨

ISBN 978-7-115-49891-5
定价：39.80 元



高等职业教育财经类『十三五』规划教材 商务礼仪实务（附微课视频） 人民邮电出版社

高等职业教育“十三五”创新型规划教材

高等职业教育**财经类**“十三五”规划教材

BUSINESS ETIQUETTE PRACTICE

商务礼仪实务

（附微课视频）

孙金明 王春凤 主编
田川 副主编



贯彻“必需、够用”的原则，知识点或技能点力求精练、易懂
每个任务后都有“实践训练”专栏，让学生有足够的实训机会

中国工信出版集团



高等职业教育“十三五”创新型规划教材

高等职业教育财经类“十三五”规划教材

商务礼仪实务（附微课视频）

孙金明　王春凤　主　编

田　川　副主编

人 民 邮 电 出 版 社

北　京

内 容 提 要

本书以提高学生的商务礼仪水平为目标，以介绍商务礼仪基本概念为起点，共分为商务礼仪概述、职业形象礼仪、商务交往礼仪、商务活动礼仪、商务宴请礼仪、特定商务活动礼仪和商务涉外礼仪等 7 个项目。

本书以工作岗位需求为导向，以生活中的实际情景为切入点，以相关知识点或技能点为载体，围绕项目任务，选择重点内容进行详细讲授、“锦囊”知识进行有效补充，用典型案例启发学生思考，通过实践训练使学生巩固和掌握相关技能，通过微课形式扩展教学和训练素材，将理论与现实紧密衔接，拓展教学内容的深度和广度。

本书适合高职高专市场营销、电子商务、物流、连锁经营、文秘、国际贸易、酒店管理、企业管理等经济类专业学生使用，也可供社交活动人员、服务人员、政务活动人员等参考。

◆ 主　　编　孙金明　王春凤
副 主 编　田　川
责任编辑　李育民
责任印制　沈　蓉
◆ 人民邮电出版社出版发行　　北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编　100164　　电子邮件　315@ptpress.com.cn
网址　http://www.ptpress.com.cn
北京　　　　　　　　　印刷
◆ 开本：787×1092　1/16
印张：　　　　　　　　　　　　2018 年　月第 1 版
字数：　　千字　　　　　　　　2018 年　月北京第 1 次印刷

定价：　　　元

读者服务热线：(010) 81055256　印装质量热线：(010) 81055316
反盗版热线：(010) 81055315
广告经营许可证：京东工商广字第 8052 号



前　言

礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现,是人际交往中的一种艺术和进行相互沟通的技巧。礼仪是人际关系的润滑剂，可增加现代竞争的附加值。

在现代社会，随着国际经济、文化、社会交往和商务活动的日益频繁，社会对公民的修养、知识、能力等方面的要求越来越高，也对商务人员的总体形象等方面提出了更高的要求。特别是在全球化的今天，为了构建社会主义和谐社会，全面建成小康社会、实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴，实现两个一百年的奋斗目标，作为一线教育工作者，有责任也有义务向广大群众普及礼仪知识，帮助他们尽早养成知礼、懂礼、行礼的习惯。

本书具有如下特色。

1.　内容系统

本书每个项目都包含知识点或技能点、实践训练两大部分。项目安排与内容结构都显示出条理清晰、层次清楚的特点。教学内容设置严格贯彻“必需、够用”的原则，知识点或技能点力求精练、易懂，实践训练力求贴近生活、可操作。

2.　体例新颖

各项目均设有内容标准，并包含若干任务，每个任务均包含任务描述、任务导入、知识点或技能点、锦囊知识、典型案例和实践训练等 6 个方面的内容。

3.　突出教、学、做一体化

在表现形式上，本书使用了大量便于学生理解的图片，每个学习任务的内容均具有针对性，并且每个任务后都有“实践训练”专栏，让学生有足够的实训机会，因而能够很好地满足当前高职院校提出的教、学、做一体化的课程教学改革要求。

本书计划安排 68 学时，其中理论教学 34 学时、实践教学 30 学时、复习 2 学时、考核 2 学时。任课教师在教学过程中可根据情况做适当调整，教学计划安排见下表。

项目	理论学时	实践学时
项目一　商务礼仪概述	3	1
项目二　职业形象礼仪	5	8
项目三　商务交往礼仪	7	7
项目四　商务活动礼仪	7	7
项目五　商务宴请礼仪	5	2
项目六　特定商务活动礼仪	5	3
项目七　商务涉外礼仪	2	2
合计	34	30

本书由江西旅游商贸职业学院孙金明、王春凤担任主编，江西旅游商贸职业学院田川担任副主编，参与本书编写的还有江西旅游商贸职业学院的马志亮。具体分工如下：孙金明拟订编写了大纲与体例，对全书进行了统稿工作，并编写项目一、项目四、项目五和项目七；王春凤、田川共同编写了项目二；王春凤编写了项目三；马志亮编写了项目六。

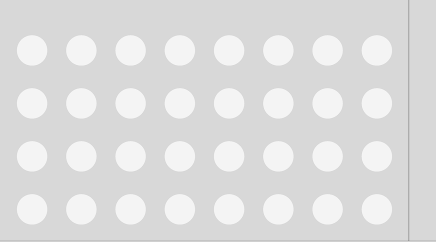
编者

2018 年 10 月



目录







项目一 商务礼仪概述

内容标准

项目名称	项目一　商务礼仪介绍	学时	3 理论+1 实践
知识目标	1. 了解课程定位及学习要求 2. 了解商务礼仪的含义、基本原则及功能 3. 了解商务礼仪的发展及个人礼仪的修养		
素质培养目标	1. 理解什么是礼仪，为讲礼仪奠定基础 2. 理解礼仪的作用，创造和谐社会环境 3. 增强学生的人际沟通能力 4. 提高学生的社会交往能力 5. 培养学生的组织协调能力		
任务	任务一　商务礼仪的含义与发展 学时：2 理论	技能目标 1. 了解礼仪的含义 2. 了解礼仪的特征 3. 了解礼仪的起源与发展	
	任务二　商务礼仪的原则与作用 学时：0.5 理论	技能目标 1. 了解商务礼仪的原则 2. 理解商务礼仪的作用	
	任务三　个人礼仪的修养 学时：0.5 理论+1 实践	技能目标 1. 了解个人礼仪修养的内容 2. 掌握个人礼仪修养的途径	

任务一 | 商务礼仪的含义与发展

我国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代沿袭的传统。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。随着我国改革开放的不断深入，经济的不断发展，掌握并运用好商务活动中的礼仪规范，正日益成为企业竞争取胜的一个重要法宝。



任务描述

我们需要在本任务中学习礼仪的相关概念，了解礼仪的特征和商务礼仪的特点，了解礼仪的起源和发展过程，认识礼仪在社会发展和人们生活中的重要性，树立讲礼仪的观念，学会协调关系，为创造良好的外部环境奠定基础。



任务导入

有一个单位组织宴请客户，一位客户喝多了。

客户说："你们单位漂亮女士不多啊。"

单位领导听了只是跟着打哈哈。

客户继续说："你看那个人怎么长得那么胖呢？"

单位领导不悦地说："她是我夫人。"

客户马上改口说："我认识你夫人，我说的是你夫人后面的女孩。"

单位领导更不高兴了，说："那是我女儿。"

那边只有这两位女士，再也找不出第三位了。一时间，场面非常尴尬……

问题：（1）此案例中，客户忽视了礼仪的哪些特征？

（2）本案例中的单位领导应该怎样做？

知识点 1　礼仪的含义

1. 礼的含义

礼，是礼貌（礼貌语言、礼貌行为）、礼节（礼貌的具体表现）、礼俗的统称，是指社交活动中表示尊敬、谦恭、友善等的言语、动作和姿态。

2. 礼仪的定义

在现代，礼仪是指人们在一定的社会交往场合，为表示相互尊敬、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪是礼和仪的合一："礼"即礼貌、礼节、礼俗，"仪"即仪表、仪态、仪容和仪式。

（1）礼貌：指人们在活动中表示尊重和友好的行为规范，展现得体的风度和风范。礼貌包括礼貌语言和礼貌行为。

（2）礼节：指人们在日常生活和社交场合相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式，是礼貌的具体表现形式。

（3）礼俗：指婚丧、祭祀、交往等场合的礼节。传统的礼俗有冠礼、生辰礼、婚礼、祭拜礼、座次礼、丧葬礼等，婚礼如图 1-1 所示。

（4）仪容：通常是指人的外貌，重点指人的容貌。在人际交往过程中，每个人的仪容都会引起交往对象的关注，并会影响对方对自己的整体评价。在个人仪表问题中，仪容是重点中的重点。仪容美的基本表现形式是貌美、发美、肌肤美，主要要求为整洁干净。良好的仪容如图 1-2 所示。



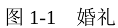


图 1-1　婚礼



图 1-2　良好的仪容

（5）仪表：通常是指人的服饰、姿态、风度等。

（6）仪态：是指人的姿势、举止和动作。注重仪态要注重以下 4 个方面。

① 仪态文明，要有修养，讲礼貌，不应在他人面前有粗野的动作和行为。

② 仪态自然，既要规矩庄重，又要表现得大方得体，不要虚张声势、装腔作势。

③ 仪态美观。这是高层次的要求，它要求仪态要优雅脱俗、美观耐看，能给人留下美好的印象。

④ 仪态敬人，即要力戒失敬于人的仪态，要通过良好的仪态来体现敬人之意。

良好的仪态如图 1-3 所示。



图 1-3　良好的仪态

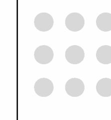
（7）仪式：是指在一定场合举行的、具有专门程序、规范的活动，常用于较大或较隆重的场合。

纵观古今中外对礼仪的理解，可知以下 3 个方面的含义。

① 礼仪是一种行为规范或行为模式；

② 礼仪是一种大家共同遵守的行为准则；

③ 礼仪能约束人们的欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐。



3．商务礼仪的含义

商务礼仪特指商务活动中的礼仪规范和准则，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，其中包括仪表礼仪、言谈举止礼仪、书信来往礼仪、电话沟通礼仪等。根据商务活动的场合不同，商务礼仪又可以分为办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。

知识点 2　礼仪的特征

1．文明性

礼仪是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。人类对文明的追求从未停歇，亚当、夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果，从迷信、敬畏鬼神到崇尚科学，从战争到和平，尤其是文字被发明后，人类运用文字来表达文明、宣传文明、实验文明，都体现出了人类对文明的追求。文明的宗旨是尊重，既尊重他人也尊重自己。这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐、毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。

2．共通性

无论是交际礼仪还是公关礼仪，都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。

尽管人们分散居住于世界的不同角落，但是问候、打招呼、礼貌用语、庆典仪式、签字仪式等礼仪大体上是通用的。正是由于礼仪具有共通性，才形成了国际交往礼仪。

3．规范性

礼仪指的是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

商务礼仪的规范性使礼仪的实施易于落到实处，也便于通过专门训练达到预期的效果。例如，签署涉外商务合同时，根据国际惯例，合同文本应同时使用两国的法定官方语言，或使用国际通行的英文和法文，除准备待签的正式合同文本外，还需向各方提供一份副本。

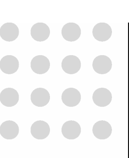
4．差异性

由于国家、地区、宗教、民族、时间、对象等差异，礼仪也有很多不同，存在着民族性和地域性。例如，有些西方国家亲朋好友见面时一般行拥抱礼和亲吻礼，以示热情友好；日本人以鞠躬礼为主；我国一般行拱手礼，现在以握手礼较为常见。

我国东北的鄂伦春族，在新中国成立前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范。例如，他们相信万物有灵，他们对熊的崇拜正像某些汉族人对龙的崇拜一样，十分虔诚。

再如，在非洲喀麦隆一带的西非庞圭人，往往瞧不起到他们那里考察的白人，认为他们“缺乏教养”。原因很简单：这些人连“我要去拾点儿柴”“我要去看看捕兽陷阱”是暗示大、小便的话都听不懂。这就是庞圭人的原始礼仪，忌讳直言粪便。

又如，在社交宴请中，中国人动筷子时往往客气地说：“没什么菜，请随便用。”一些西方人听了此话好生奇怪：明明是满满一桌子菜，主人怎么说没什么菜呢？西方客人之所以疑惑不解，皆因不熟悉中国人的观念。相比之下，西方人请客时很少上许多菜，却会说：“这是我的拿手好菜。”或者热情洋溢地说：“这道菜，是我夫人特地精心为你做的。”这恰恰表现出了西方人



的热情与直率。

5. 传承性

礼仪是在一般礼仪基础上发展起来的。礼仪规范将人们在交往中的习惯、习俗、准则逐渐固定并沿袭下来，形成继承性的特点，是人类精神文明的标志之一。礼仪一旦形成，通常会得以长期继承和发扬。例如，我国古代的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪，至今仍积极影响着人们社会生活的方方面面。

6. 时代性

礼仪是约定俗成的，随着社会的发展和人们观念的变化也在逐渐改变，与时俱进。现代生活具有多元、丰富、多变的特点，因此，现代礼仪必须正确反映时代精神，体现新的社会道德规范，在实践中不断更新其内容，改变其形式。

知识点 3　商务礼仪的特点

1. 普遍性

当今，各种商务活动已渗透到社会的每个角落。可以说，只要有人类生活的地方，就存在着各种各样的商务活动。商务礼仪是人们在商务活动中必须遵守的行为规范，全体社会成员都离不开一定的礼仪规范的制约。

2. 信誉性

商务活动涉及商务交往双方的利益，因此，必须诚实守信，“言必行，行必果”。孔子说：“民无信不立。”商务人员应从遵守商务礼仪的角度来展现诚信的态度，为商务合作的成功提供保证。

3. 效益性

商务交往中，得体的礼仪有助于树立企业良好的形象，协调交往双方的关系，促进合作的顺利进行；悖礼则会导致交往失败、客户流失乃至商务活动的中断，给企业带来经济损失。

4. 发展性

时代在发展，商务礼仪也在随着社会的进步而不断发展。例如，以往人们通信一般采用纸质媒介传递各种商务信息；如今，人们常用电子邮件、网络、传真、电话等现代信息手段进行商务信息的传递。

5. 时机性

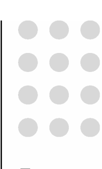
在商务活动中，说话、做事要恰到好处，否则便容易错失良机，失去好的合作机会。

知识点 4　礼仪的起源与发展

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化教育传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础，有着悠久的形成和发展历史，经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的过程。笼统地说，礼仪的发展史可以分为礼仪的萌芽时期、礼仪的革创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期 8 个时期。

1. 礼仪的萌芽时期（公元前 5 万年—公元前 1 万年）

礼仪起源于原始社会中、晚期（约旧石器时期），至今大约有一百多万年的历史。此时出现了



早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人就有了“礼”的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞御寒，把贝壳穿起来挂在脖子上来满足审美要求。族人死了，要在死人身上撒赤铁矿粉，并举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早葬仪。

2．礼仪的革创时期（公元前 1 万年—公元前 22 世纪）

公元前 1 万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，而且诞生了农业和畜牧业。在此后数千年的岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如，仰韶文化时期的遗址发现及有关资料表明，当时人们已经开始注意尊卑有序、男女有别了，如长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

3．礼仪的形成时期（公元前 21 世纪—公元前 771 年）

公元前 21 世纪至公元前 771 年，原始社会开始进入新石器时代，精致打磨的石器（后来又发现了金属器具）取代了旧石器时代笨重的石器和木棍，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，生产力的提高使劳动者拥有了更多的剩余消费品，进而产生了剥削，最终不可避免地诞生了阶级，人类开始向奴隶制社会挺进。

到了夏代（公元前 21 世纪—公元前 15 世纪），开始从中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。“禮”字的构成也有其奥妙，左边的“礻”指神灵，右边的“豊”是一种专门用于祭祀活动的盛满美食的器皿，所以“禮”的意思是端着供品向神灵表示敬意。

周朝时期，礼仪建树颇多，特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》详细介绍了 6 类官名及其职权。六官分别为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财物等，地官主管教育、市政等，春官主管五礼、乐舞等，夏官主管军旅、边防等，秋官主管刑法、外交等，冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，是指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。

在西周，青铜礼器是个人身份的象征。礼器的多寡代表身份地位的高低，形制的大小显示权力的等级。当时，贵族有佩戴成组饰玉的风气，而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎等“六礼”）成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪，也已明确确立。

4．礼仪的发展和变革时期（公元前 770—公元前 221 年，东周时期）

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前 770 年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子（公元前 551—公元前 479 年）是中国古代的大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破了贵族垄断教育的局面。由他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与《周礼》、孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为“不学礼，无以立”“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用道德规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。他倡导的“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心、彼此尊重。总之，孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到了一个新的高度。

孟子（约公元前 372—公元前 289 年）是战国时期儒家学派的主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”“仁政”的学说和“民贵君轻”说，主张“以德服人”；在道德修养方面，他主张“舍生而取义”，讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子（约公元前 298—公元前 238 年）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”荀子还指出：“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。”

5．礼仪的强化时期（公元前 221—公元 1796 年）

公元前 221 年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”。秦朝制定的集权制度成为后来延续两千余年封建体制的基础。

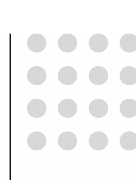
西汉初期，叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪，突出发展了礼的仪式和礼节。西汉思想家董仲舒（公元前 179—公元前 104 年）把封建专制制度的理论系统化，提出“唯天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”说。他把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲；“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》，有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》，有记录家庭礼仪的《内则》，有论述师生关系的《学记》，还有教导人们道德修养途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》等。总之，《礼记》堪称集上古礼仪之大成，上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集，是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一（另外两部为《周礼》和《仪礼》）。

宋代时，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学，程颐、程颢两兄弟（世称“二程”）和朱熹为其主要代表。“二程”认为：“父子君臣，天下之定理，无所逃于天地间。”朱熹进一步指出：“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲之要，五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间。”

家庭礼仪研究硕果累累，是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中，以撰写《资通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋



理学家朱熹的《朱子家礼》最为著名。明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

6．礼仪的衰落时期（1796—1911 年）

满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，轻则一跪三叩，重则三跪九叩。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生，古代礼仪盛极而衰。伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，以代替不合时宜的打千礼等。

7．现代礼仪时期（1911—1949 年，民国时期）

1911 年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山先生火速赶回祖国，于 1912 年 1 月 1 日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

20 世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

8．当代礼仪时期（1949 年至今）

1949 年 10 月 1 日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可以分为以下 3 个阶段。

（1）礼仪革新阶段（1949—1966 年）。1949—1966 年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。在此期间，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，得到了继承和发扬。

（2）礼仪退化阶段（1966—1976 年）。1966—1976 年，许多优良的传统礼仪被抛弃。礼仪受到摧残，社会风气逆转。

（3）礼仪复兴阶段（1976 年至今）。特别是 1978 年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18 岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》《称谓大辞典》《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

任务二 商务礼仪的原则与作用

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。在商务活动中遵循一定的礼仪能够为企业和相关人员带来利润和商业上的成功。相反，在商战中，“不学礼，无以立”。





任务描述

商务礼仪的原则是相关人员必须认真学习和掌握的知识；对商务礼仪作用的学习和理解，可以帮助人们树立讲礼仪、行礼仪的观念。

本任务中，关键是理解商务礼仪原则的内涵，认识商务礼仪在现实生活、工作中的重要性，并最终能付诸行动。



任务导入

张同学大学毕业后的求职意向首选是国际4大会计师事务所。经过层层筛选，他如愿以偿地进入了普华永道和安永华明的最后一轮面试，也就是要去见事务所的合伙人。能在数千求职大军中坚持到见合伙人实属不易。然而，由于他过于紧张，在见普华永道的合伙人时，他叫错了对方的名字，并且临走时把包忘在了对方的办公室里；在见安永华明的合伙人时，由于是英文面试，他重复一个英文单词数遍，唯恐对方听不清楚，直至那位合伙人打断并说明已经明白了张同学的意思，他才明白该适可而止。结果两家国际一流的会计公司都在最后一轮面试中将他拒之门外。

李同学在中信集团总部面试时，面试官问他对“中信”了解多少。他想了半分钟，然后说道：“我接到面试通知后还没来得及查看‘中信’的资料，所以不太了解。”面试官对他说：“我们招人自然希望他能了解‘中信’，你还是回去再多了解了解吧。”

赵同学到中国人民银行面试时，面试官问他为什么想来中国人民银行。赵同学心想：还不是因为中国人民银行权力大。但是，碍于不方便直白地说这样的话，他一时没了主意。于是，在吞吞吐吐中，他和中国人民银行说了再见。

问题：（1）分析以上几位同学面试失败的原因。

（2）商务活动过程中必须遵循哪些原则？

（3）商务礼仪的作用有哪些？

知识点1　商务礼仪的原则

1. 真诚尊重原则

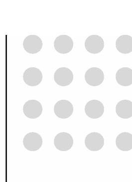
真诚尊重原则是商务礼仪的重点和核心，是对人、对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友好表现。在商务活动中，要常存敬人之心，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。古人云：“敬人者，人恒敬之。”在商务交往中，要想表现出真诚和尊重，切记3点：给他人充分表现的机会，对他人表现出最大的热情，永远给对方留有余地。

2. 平等原则

商务礼仪中的平等原则，是指以礼待人，既不盛气凌人，又不卑躬屈膝。要做到不骄狂，不我行我素，不自以为是，不厚此薄彼，不目中无人，不以貌取人，或以职业、地位、权势压人。

3. 适度原则

运用商务礼仪时还要注意把握分寸，认真得体。适度原则，是指应用商务礼仪过程中注意把握各种情况下的社交距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度、行为尺度、谈吐尺度，以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。如在交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；



既要热情大方，又不能阿谀奉承；要信人但不能轻信；要谦虚又不能拘谨；要老练稳重，但又不能圆滑世故。

4．自信原则

自信原则是商务交往中的一个重要原则。自信是商务活动中一种很可贵的心理素质。一个有信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，取得商务合作的成功；一个缺乏自信的人，就会处处碰壁、处处不顺。

5．自律原则

自律是商务礼仪的基础和出发点。在生活中要学会自我约束、自我对照、自我反省，严格按照礼仪规范要求自己，知道自己该做什么和不该做什么，然后经过长期不懈的努力，逐渐内化为行为自觉和内心情感的自觉，实现自我教育与自我管理。

6．信用宽容原则

海纳百川，有容乃大。人非圣贤，孰能无过？宽容就是指心胸坦荡、豁达大度，能原谅别人的过失，不计个人得失。人们在社交活动中，既要做到严于律己，又要做到宽以待人。

信用即讲究信誉。守信是我们中华民族的传统美德。在商务活动中，尤其要守信，做到“言必行，行必果”。宽容原则即与人为善的原则，容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己和传统观点的见解有耐心和公正的容忍。

7．入乡随俗原则

十里不同风，百里不同俗。礼仪要因地制宜、因时制宜、因人制宜，所以才有“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”的共识。入乡随俗就是指交往双方都应尊重彼此的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌，否则就会在交际中产生成障碍和麻烦。



微课：入乡随俗

知识点 2　商务礼仪的作用

1．塑造形象

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；组织成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了体现在产品竞争上，还体现在形象竞争上。一个具有良好信誉和形象的企业，很容易获得社会各方的信任和支持，从而有利于其在激烈的市场竞争中立于不败之地。

2．传递信息

公民的公共文明水平，可以折射出一个社会、一个国家的文明程度。员工的公共文明水平，可以折射出一家企业的企业文化。良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，表达出对对方的尊敬、友善以及真诚。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

3．沟通协调

随着社会的发展，商务人员的交往面越来越广，各种商务交往中逐渐形成的行为规范和准则，

指导着商务人员的行为，协调着人与人之间的关系及人与社会的关系，使人们友好相处。遵守礼仪规范，按照礼仪规范来约束自己，可使人际间得以更有效地沟通，从而建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系。

4．提高效益

礼仪是生产力，它所带来的社会和经济效益是不可估量的。在商务交往中，正确使用商务礼仪，可以促使商务活动顺利进行，促进双方开展业务合作，给企业树立良好声誉，从而帮助企业建立广泛合作关系，提高企业的经济效益和社会效益。

5．维护和教育作用

礼仪是整个社会文明发展程度的标志，有助于提高人们的道德修养，规范人们的语言行为，防止和减少丑恶现象的发生，还有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设。

任务三　个人礼仪的修养



任务描述

本任务中，要了解礼仪修养的内容，知道礼仪修养应该从哪些方面入手，关键是要懂得可以通过哪些途经来加强自身礼仪的修养，从而达到提高自身修养水平的目的。



任务导入

中国传统礼制中的伦理道德强调 3 个方面的内容：一是尊老爱幼；二是忠君孝亲遵守，尊卑贵贱的等级制度；三是维护人伦关系。家庭美德的核心是尊老爱幼，礼仪是表达一个人家庭美德的窗口。下面的例子就是一个有力的佐证。

李娟大学毕业后到一家企业应聘。

面试经理问：“你在家里对你的父母说过谢谢吗？”

李娟回答：“没有。”

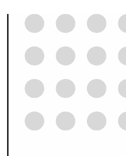
面试经理说：“你今天回去跟你父母说声‘谢谢’，明天就可以来上班了。否则，你就别再来了。”

李娟回到家，父亲正在厨房做饭。她悄悄走进自己的房间，对着镜子反复练习：“爸爸，您辛苦了，谢谢您!”

其实，李娟早就想对父亲说这句话了，因为她很清楚父亲是多么不容易：自己两岁时母亲去世，父亲为了不使自己受委屈，没有再结婚，小心翼翼地呵护着自己长大成人。她心里一直想对父亲说一声“谢谢”，但就是张不开嘴。李娟暗下决心：今天是个机会，必须说出来！就在此时，父亲喊道：“娟子，吃饭了!”

李娟坐在饭桌前，低着头，脸憋得通红，半天才轻声说出：“爸爸，您辛苦了。谢谢您!”

可是说完之后，屋内一片寂静。李娟纳闷，偷偷抬眼一看，只见父亲泪流满面。这是欣喜之泪，这是慰藉之泪，这是企盼了 20 年的话带来的感动之泪。此时，李娟才意识到：自己这句话说得太迟了。



第二天，李娟高高兴兴地上班去了。面试经理看到李娟轻松的神情，知道她已经有所体会了，没有问就把李娟引到了工作岗位上。

问题：（1）本案例给了你什么启发？

（2）你认为每个人应该从哪些方面加强自己的修养？

知识点1　个人礼仪修养的内容

1. 遵守公德

公德是一个国家的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最起码、最简单的公共道德，包括尊重妇女、关怀体贴老人、遵守公共秩序、救死扶伤等。遵守公德是个人礼仪的基本要求。我国提倡的“五爱公德”是指爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学和爱社会主义。《公民道德建设实施纲要》中提出的“爱国守法、明理诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”，具体来说就是热爱祖国、遵纪守法、保护弱者、遵守秩序、为人诚信、保护环境和讲究卫生。

2. 真诚友善

在商务活动中，真诚谦虚的人善于听取别人的意见，为人处世自然大方，待人不严厉、不急躁、不粗暴。己所不欲，勿施于人。不能以伤害他人来发泄自己的怨气，不要把自己的快乐建立在别人的痛苦之上，更不要落井下石。

3. 陶冶情操

精神面貌是一个人社交形象的核心，在社会交往中要有良好的精神面貌。要不断加强科学文化的学习，做到胸怀坦荡、大方、爽朗、热情、诚恳、善解人意，不断进取。

4. 平等尊重

平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。不要自以为是，不要厚此薄彼，更不能以貌取人，以地位或权势压人，而应平等、谦虚待人。只有这样，才能建立广泛的合作关系，促进商务交往活动顺利进行。

5. 热情有度

热情的人往往使人觉得更容易接触，也愿意与之接近和交往。因此，要想在商务交往中获得成功，就必须热情友善，但要把握分寸，认真得体，注意技巧，合乎规范。要针对不同场合、不同对象，正确地表达自己的敬人之意。热情有度，即要求商务人员在交往中既要彬彬有礼，又要不卑不亢，要亲切和气，不要虚情假意。

知识点2　个人礼仪培养的方法

良好的个人礼仪、规范的处事行为不是与生俱来的，也不是短期就能够实现的，而是要靠后天的不懈努力和精心教化才能逐渐形成。个人礼仪由文明的行为标准真正成为个人的自觉、自然的行为，是一个渐进的过程。完成这种变化需要有 3 种不同力量的作用，即个人的原动力、教育的推动力以及环境的感染力。

1. 个人的原动力是培养个人礼仪的坚实基础

个人的原动力即个人的主观能动性，是人们的行为和思想变化的根本条件，也是人们提高自

身素质，形成良好礼仪风范的基本前提。每个人只有首先具备了勇于战胜自我、不断完善自身的思想意识，才能发挥自己的主观能动性，才可能在行动中表现出较强的自律性，自觉克服自身的不良行为习惯，自觉抵御外来的失礼行为。与此同时，一个人只有努力学习，不断进取，才能使个人礼仪深植人心，真正具备优良个性品质。

2. 教育的推动力是培养个人礼仪的根本条件

个人礼仪的教育培养，就是培养人们提高对礼仪的认识，磨炼讲究礼仪的意志，确立讲究礼仪的信念以及养成讲究礼仪的习惯。这是塑造人们精神面貌的系统工程，需要教育者与受教育者共同努力。其中，教育者对受教育者的引导、指点和言传身教是至关重要的，能使受教育者从中得到真正的感悟，进而提高自身内在的素质。因此，教育在培养个人礼仪的过程中起到了积极的作用。

3. 环境的感染力是培养个人礼仪的外在因素

个人礼仪的形成，除了需要自身的原动力和教育的推动力外，还受到个人所处的社会环境的影响。“近朱者赤，近墨者黑”正说明了社会环境与个人思想、行为变化密切相关。不同的环境造就不同的人，生活环境对人的感染和影响是潜移默化的。环境对人的思想、行为，以及个人礼仪形成的影响是毋庸置疑的。

锦囊

锦囊1　名人说礼

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系与处事能力。

——安德鲁·卡内基

孔子说：“礼者，敬人也。”强调在人际交往中人人皆不可失去敬人之意。

荀子说：“礼者，养也。”强调礼仪是每个人皆须具备的为人处世的基本素养。

锦囊2　社交十不要

（1）不要到忙于事业的人的家里去串门，即便有事必须去，也应在办妥后及早告退；也不要失约或做不速之客。

（2）不要为办事才给人送礼。礼品与关系亲疏应成正比，但无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送人“等外”“处理”之类的东西。

（3）不要故意引人注目，喧宾夺主；也不要畏畏缩缩，自卑自贱。

（4）不要对别人的事过分好奇，再三打听，刨根问底，更不要去触犯别人的忌讳。

（5）不要拨弄是非、传播流言蜚语。

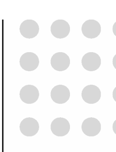
（6）不能要求旁人都合自己的脾气，须知你的脾气也并不与每一个人相合，应学会宽容。

（7）不要服饰不整、肮脏、身上有难闻的气味；反之，服饰过于华丽、轻佻，也会让旁人不快。

（8）不要毫不掩饰地咳嗽、打嗝、吐痰等，也不要当众修饰自己的容貌。

（9）不要长幼无序，礼节应有度。

（10）不要不辞而别，离开时应向主人告辞，表示谢意。



锦囊 3　社交中“不”的惯例

（1）不过分开玩笑。

（2）不要乱起绰号。

（3）不随便发怒。

（4）不当面纠正。

（5）不言而无信。

（6）不恶语伤人。

（7）不热情过度。

（8）不妨碍他人。

锦囊 4　令人讨厌的行为

（1）经常向人诉苦，包括个人经济、健康、工作情况，但对别人的问题却从不关心，不感兴趣。

（2）唠唠叨叨，只谈论鸡毛蒜皮的小事，或不断重复一些肤浅的话题，以及一无是处的见解。

（3）态度过分严肃，不苟言笑。

（4）言语单调，喜怒不形于色，情绪呆滞。

（5）缺乏投入感，悄然独立。

（6）反应敏感，语气浮夸粗俗。

（7）以自我为中心。

（8）过分热衷于取得别人的好感。



典型案例

典型案例 1　“无礼！”

古时候，有个年轻人骑马赶路，时至黄昏，还没有找到住处。忽见路边有一老农，他便在马上高声喊道：“喂，老头儿，离客栈还有多远？”老农说：“还有 500 步。”年轻人笑话他说：“哪有论步的？是论里的。”老农说：“无礼！”年轻人以为是 5 里，于是策马飞奔，向前驰去。结果一跑 10 多里仍不见人烟，他想：这老头真可恶，回去非得整治他不可！什么 5 里？！

思考：（1）此案例中年轻人所犯的错误是什么？

（2）本案例对你有何启发？

典型案例 2　李小姐的“礼貌”

一天，参加工作不久的李小姐被派到外地出差，在卧铺车厢里碰到一位来华旅游的美国姑娘。美国姑娘热情地向李小姐打招呼，李小姐觉得不与人家寒暄几句实在显得不够友善，便操着一口流利的英语，大大方方地与对方聊了起来。交谈中，李小姐有点儿没话找话地询问对方：“你今年多大？”美国姑娘答非所问地说：“你猜猜看。”李小姐又问道：“你这个岁数，一定结婚了吧？”令李小姐吃惊的是，对方居然转过头去，再也不理她了。

思考：（1）请问这位美国姑娘是不是没礼貌？

（2）美国姑娘为什么不理李小姐了？

典型案例 3　细节产生效益

乔·吉拉德是世界上最伟大的推销员。一天，一位中年妇女从对面的福特汽车展销室走进了乔·吉拉德的汽车展销室。她原本是想买一辆白色的福特轿车。

“夫人，欢迎您来看我的车。”乔·吉拉德微笑着说。妇女兴奋地告诉他：“今天是我 55 岁的生日，想买一辆白色的福特轿车作为自己的生日礼物。”“夫人，祝您生日快乐！”乔·吉拉德热情地祝贺道。随后，他轻声地向身边的助手交代了几句。乔·吉拉德领着夫人边看边介绍，一会儿，助手走了进来，把一束玫瑰花交给了乔·吉拉德。乔·吉拉德把这束漂亮的玫瑰花送给了这位夫人，再次表示祝贺。那位夫人感动得热泪盈眶，当即在乔·吉拉德这儿买了一辆白色的雪佛兰轿车。

思考：（1）乔·吉拉德成功地运用了哪些商务礼仪？

（2）商务礼仪对于他的汽车销售有何作用？

典型案例 4　“热情”接待

国内某旅行社在接待一批来华的意大利游客时，打算送每人一件小礼品。为此，该旅行社专门订制了一批纯丝手帕，每只手帕都包装精致，绣上去的菊花图案栩栩如生，且全部出自名厂名家之手，精美非凡。中国丝织品自古闻名，旅行社接待人员料定礼品会受到客人的喜欢。

到达机场接游客时，接待人员的欢迎词热情、得体，意大利客人个个兴趣盎然。可当接待人员把精心准备的礼品赠送给意大利游客后，却一片哗然。游客们面露不悦，特别是一位夫人，面色凝重，不时流露出伤感之态。接待人员心里迷惑不解：中国人送礼给别人并不奇怪，难道我们哪里做错了？

思考：（1）旅行社的接待出了什么问题？

（2）旅行社的接待违背了礼仪的什么原则？

典型案例 5　礼仪教育进校园

学校作为社会主义精神文明建设的重要阵地，是青少年学生养成文明礼貌行为的重要场所。对广大学生进行礼仪教育，可提高他们的基础道德水平，促进良好校风的形成，从而推动学校精神文明的建设，并影响社会风尚。所以，礼仪教育是学校德育的一项重要内容，也是全面提高学生素质的教育手段之一。学校应把文明礼仪教育寓于学科教育中，贯穿于教育教学的各个环节，充分挖掘课堂教学中的礼仪因素，把学礼、知礼、懂礼和行礼有机结合起来，从而使学生懂得尊重知识，尊重教师，尊重同学。

思考：（1）为什么要强调礼仪教育进校园？

（2）学校应如何开展礼仪教育？



实践训练

1. 情境训练

情境 1　赵同学到食堂就餐，刚进食堂，看到成堆的人在前面拥挤。他们都伸着自己的饭盒，

对炊事员大声喊道："该我了，我已经等很久了。""喂，这里啊，我也等了很久了。"

实训要求如下。

（1）讨论：面对这种场面，赵同学该怎么做?

（2）分组训练：8个人1组，其中1个人扮演赵同学，6个人扮演买饭的同学，1个人扮演炊事员。

（3）规范地演示这个过程，最后由同学评议，老师点评。

情境 2　黄同学走到银行柜台前，想查询父母为他寄来的生活费是否已经到账，看到柜台里面的营业员正在低头忙着处理各种账单。

实训要求如下。

（1）讨论：从语言表达和行为举止两个方面，谈谈黄同学应该如何完成咨询事宜。

（2）分组训练：8个人1组，按照银行的工作情境，让每位同学扮演不同的角色，根据其处理事情时的言行，来判断其礼仪运用能力。

（3）规范地演示这个过程，最后由同学评议，老师点评。

2. 情景分析

（1）一个客户到银行交罚款。交完罚款后，银行的工作人员使用礼貌用语"欢迎再来"。请指出银行工作人员所犯的错误。

（2）请判断以下情景中人物做法的对错。

情景 1　一位客人进入一幢大楼后遇到一位身穿制服的女士，对方含笑问候："您好!"该客人敲门，进入一写字间。一位身穿制服的男士起身相迎："您好!"旁边一身穿制服的女士正接听电话："您好，四方公司……"

情景 2　一位身穿制服的女士正耐心地回答一位男客户提出的问题，不厌其烦。

要点巩固

一、判断题

1. 礼貌待人有利于构建和谐社会。（　　）

2. 要想在社会中增强竞争力，只要掌握一定的专业技能就够了，不需要有良好的礼仪修养。（　　）

3. 礼节是一种行为规范，礼仪则是这种行为规范的具体表现形式。（　　）

4. 礼仪的本质是尊敬，它包含两方面的含义：一方面是人们对自己从事的活动有一种尊敬之感，另一方面是人们对与活动有关的对象产生的一种尊敬之情。（　　）

5. 礼节是礼貌、修养、品德和风度的具体表现形式。（　　）

二、选择题

1.（单选）礼仪是人与人之间在接触交往中相互表示________和友好的行为。

A. 尊重　　B. 友谊　　C. 关心

2.（单选）讲究礼仪的原因，可用一句话概括为________。

A. 内强素质　　B. 外塑形象　　C. 增进交往　　D. 使问题最小化

3.（单选）国际社会公认的“第一礼俗”是________。

A. 女士优先　　B. 尊重原则　　C. 宽容原则

4.（多选）商务礼仪的特点有________。

A. 普遍性　　B. 普及性　　C. 效益性

D. 信用性　　E. 发展性

5.（多选）提高商务礼仪修养的途径有________。

A. 加强道德修养　　B. 自觉学习礼仪　　C. 加强自我反省　　D. 注重践行礼仪

6.（多选）商务礼仪的作用是________。

A. 塑造形象　　B. 提高效益　　C. 沟通协调　　D. 团结互助

E. 发展性

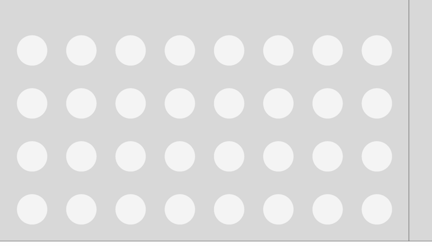
三、简答题

1. 礼仪有哪些主要社会功能？

2. 什么是礼仪？礼仪包括哪些内容？

3. 我国礼仪的产生与发展经历了哪几个阶段？

4. 什么是商务礼仪？其特点有哪些？





项目二 职业形象礼仪

内容标准

项目名称	项目二　职业形象礼仪	学时	5 理论+7 实践
知识目标	1. 掌握正式场合化妆及仪容的基本要求 2. 掌握基本的装束礼仪 3. 掌握正式场合的基本仪态礼仪		
素质培养目标	1. 培养学生重视个人装束 2. 培养学生自觉维护个人形象 3. 培养学生的基本素质涵养 4. 增强人际沟通能力		
任务	任务一　仪容礼仪 学时：1 理论+2 实践	技能目标 1. 了解化妆的原则 2. 掌握仪容的基本内容 3. 掌握淡妆化法与技巧	
	任务二　仪表礼仪 学时：2 理论+1 实践	技能目标 1. 掌握男士西装的着装要领 2. 掌握女士套裙的穿着要领 3. 熟悉首饰的佩戴方法 4. 掌握领带的几种打法	
	任务三　仪态礼仪 学时：2 理论+4 实践	技能目标 1. 掌握基本的站、坐、行走、蹲等仪态礼仪 2. 熟悉表情和目光礼仪	

任务一　仪容礼仪



任务描述

商务场合的仪容礼仪，不仅反映了个人的精神面貌和内在气质，还代表了公司的形象，反映出公司的企业文化。商务场合仪容礼仪的基本要求是干净整洁、端庄大方。

通过本任务的学习，学生可以掌握洁面的步骤以及商务场合中淡妆的画法技巧。



任务导入

一天，黄先生与两位好友来到某知名酒店小聚，接待他们的是一位五官清秀的服务员。她的接待服务工作做得很好，可是人却面无血色，显得无精打采。黄先生一看到她就觉得心情欠佳，仔细察看后才发现，这位服务员没有化工作淡妆，在餐厅昏黄的灯光下显得病态十足。上菜时，黄先生又突然看到传菜员涂的指甲油缺了一块,他的第一反应就是"不知是不是掉到我的菜里了"。但为了不惊扰其他客人用餐，黄先生没有将他的怀疑说出来。用餐结束后，黄先生叫柜台内的服务员结账，而服务员却一直对着反光玻璃墙面修饰自己的妆容，丝毫没注意到客人的需要。自此以后，黄先生再也没有去过这家酒店。

问题：（1）请指出案例中服务员在仪容上存在的问题。

（2）本案例对你有哪些启示?

（3）如何化淡妆?

知识点1　仪容的基本要求

1．要求仪容自然美

仪容自然美是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以貌取人不合情理，但先天美好的仪容无疑会令人赏心悦目、感到愉快。

2．要求仪容修饰美

仪容修饰美是指依照规范与个人条件，对仪容进行必要的修饰，扬长避短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中尽量令自己显得有备而来、自尊自爱。

3．要求仪容内在美

仪容内在美是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想道德水准，培养高雅的气质，修炼美好的心灵，使自己秀外慧中、表里如一。

知识点2　化妆的原则

1．扬长避短

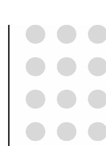
化妆一方面要突出脸部最美的部分，使其显得更加美丽动人，另一方面要掩盖或矫正缺陷或不足的部分。

2．自然真实

化妆要自然协调，不留痕迹。生活淡妆给人以大方、悦目、清新的感觉，最适合在家或平时上班时使用；浓妆给人以庄重、高贵的印象，常出现在晚宴、婚宴、演出等特殊的社交场合。无论是淡妆还是浓妆，都要显得自然真实，切忌厚厚地抹上一层。化妆师可以运用化妆技巧，通过熟练的化妆手段，使用各种合适的化妆品来取得自然而美丽的化妆效果。

3．认真负责

化妆时不可片面追求速度、敷衍了事，而要以一丝不苟的态度，有层次、有步骤地进行。化妆时动作要轻稳，注意选择合适的色彩和光线。



4. 整体配合

化妆要因人、因时、因地制宜，切忌强求一律，应表现出个性美，避免“千人一妆”。在化妆前，化妆师要对化妆对象进行专门设计，要强调个性特点，不要单纯模仿。要根据不同的脸部（包括眉、眼、鼻、颊、唇）特征，进行展现个性美的整体设计；同时，还要根据不同场合、不同年龄、不同身份制订不同的设计方案。夜间，特别是在彩色灯光的照耀下，应该使用发亮的化妆品，如亮光眼影、珠光唇膏等，但涂的范围不应太大。切忌在原来妆容的基础上直接涂新的化妆品，这样做不仅会使脸部失去光泽，而且会损害皮肤。

此外，脸部化妆时还必须注意与发型、服装和饰物相配合，力求取得完美的整体效果。

技能点　女士淡妆的化法

化妆可以令人增添自信、缓解压力，还可以对交往对象表示礼貌和尊重。职业女性的化妆受到职业环境的制约，必须给人一种专业性、知识性的感觉，所以商务场合的化妆以淡妆为佳。

化妆的基本流程如图 2-1 所示。

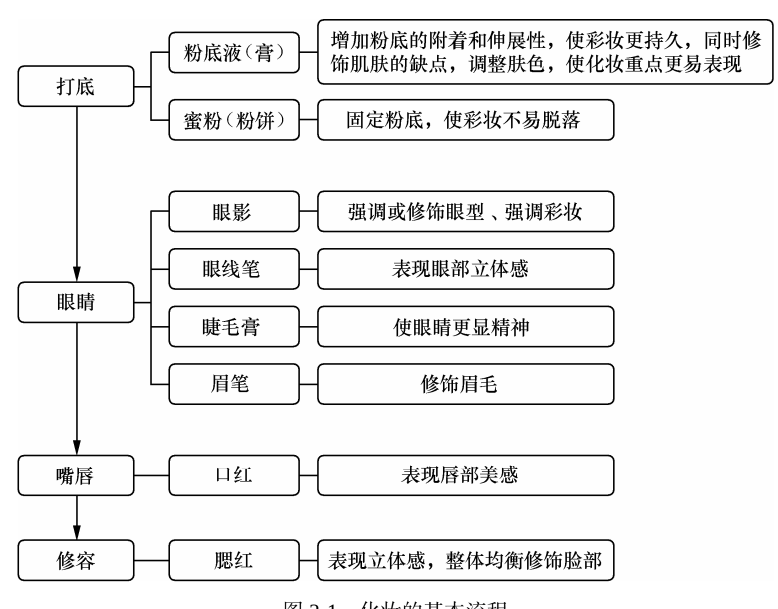


图 2-1　化妆的基本流程

1. 画眉技术

（1）选择合适的美眉工具。

① 眉笔：最适合表现出线条感，适合在画眉毛的后半部分时使用。

② 眉粉：适合表现眉头虚化的形态，对于初级使用者来说比较容易控制。

③ 眉钳：如果眉毛本身形状不错，平时用眉钳拔掉稀疏散乱的眉毛即可，这样眉毛看上去很干净，而且不用天天修理。

④ 眉刀：眉毛浓密且眉毛轮廓需要进行较大调整时，使用眉刀能够方便地塑造出自己想要的眉形，而且没有任何痛苦，但是需要经常修理。

⑤ 眉剪：眉毛比较细而且颜色较淡的人用眉剪比较好，这样可以避免使用眉钳后造成的红肿。过长的眉毛可用眉剪，先用眉梳将眉头较浓密的眉毛梳起，再用眉剪把外露于梳齿的眉毛剪掉。

（2）画眉步骤。无论是何种眉形的人，都要先做清理杂乱眉毛的工作，把眉形的大致轮廓修出来。眉毛经过修理后可能不十分完美，再用眉笔勾画、着色，便可使眉形更饱满、生动、清晰，并富有立体感。

① 修、画出眉形。眉毛由眉头、眉腰、眉峰、眉梢 4 部分组成，如图 2-2 所示。首先，检查眉头，用眉笔淡淡地标出眉头位置。眉毛最高处（眉峰）大约在瞳孔外侧位置。眉梢在鼻翼末端和外眼角的延长线上。

② 去除多余的眉毛。如图 2-3 所示，根据毛发的走向，眉头到眉峰向上梳理，眉峰到眉梢向下梳理。将眉线之外的多余毛发拔掉或剪断。用眉钳、眉刀顺着毛发的生长方向去除长在眉毛自然弧线之外的杂眉，要眼明手快，否则会很疼。用眉剪剪掉偏离眉线的眉梢，这时如果一次全剪掉，会使眉毛看起来不自然，应一根一根地剪掉。

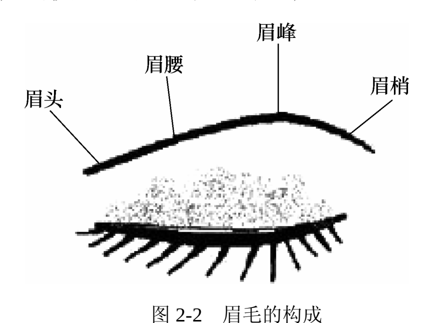


图 2-2　眉毛的构成

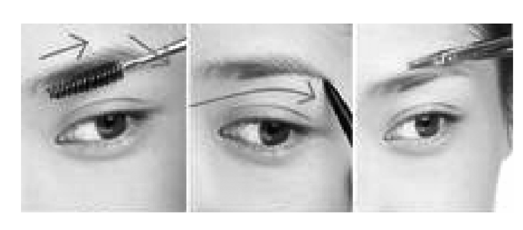


图 2-3　去除多余眉毛的步骤

③ 描画诀窍。顺着毛发走向一根一根地画至眉毛最高处，用眉刷或眉笔描画逐渐变细的眉梢，此时注意不要脱离眉线。用棉棒晕开从眉头至眉峰上侧的眉线，画眉梢时要轻拿眉笔，才能画得自然清新。

眉毛可描画或多种形状，如直线眉显得人年轻、活泼；曲线眉能衬托出优雅、温婉，富有女性美；角度眉则表现出理智、成熟，富有个性美。千万不能修画成“八”字眉。

（3）画眉小技巧。

① 画眉时要一根根地描画。从眉毛 1/3 或眉毛弯曲弧度的地方开始画，然后逐步往前推。眉毛的后 1/3 是整个眉毛较稀疏之处，因此颜色可较深些。前 2/3 的眉毛通常比较浓密，描绘时可用眉刷残余的粉上色，或利用眉笔轻轻带过，这样眉毛色差不致太明显，整体眉形也较为自然。眉毛描好后，用牙签棉或眉刷梳匀眉毛。

② 选择适合的眉毛颜色。注意眉毛的颜色应与自身发色相近，染发的女性切记要注意两者间的色差。通常深灰色、棕色比纯黑色画出来效果好。

③ 无论使用眉粉还是眉笔，画完后最好都用眉刷将眉毛刷匀，使眉毛看起来更自然顺畅，才会显得完美。眉头部分不要下笔太重，以免给人凶神恶煞或双眉愁锁的感觉。以鼻翼、外眼角连线的延长线与眉毛交汇处为眉尾。通常，眉头与眉尾在同一水平线上。

④ 画眉是因人而异的。修眉时要根据自己的脸形，如脸盘宽大，则眉毛不宜修得过细；五官纤秀的人，不适合将眉毛修得太浓密。每个人要综合自己的五官、气质来选择适合的眉形。有些人画弯弯的眉毛会流露出温婉的气质，有些人保留浓浓的眉毛会显出一些英气。

2. 刷睫毛的 8 步骤

（1）夹睫毛。要把睫毛夹翘且拥有美丽的弧度，必须在睫毛的根部用力。将睫毛夹固定在睫

毛根部处以后，轻轻地向上弯曲，手肘适当地向上抬并用力，越靠近睫毛前端用力要越轻。

（2）调整睫毛角度。用小型的睫毛夹适当地调整睫毛的弧度，尤其要注意眼头、眼尾这两端，千万不要遗忘。

（3）用电动睫毛器将睫毛定型。预热电动睫毛器，夹好睫毛以后，把它放在睫毛的根部、中部，停留 2～3 秒，可以让睫毛更加卷翘，使弧度更加持久。

（4）上睫毛底膏。薄薄地涂上睫毛底膏或有保护睫毛功能的纤长液，这样可以让你的睫毛损伤程度降到最低。

（5）刷上睫毛。眼睛往下看，把睫毛的根部尽量露出来。将睫毛刷头插入睫毛根部，保持 2～3 秒，然后往睫毛尾部拉，在睫毛液未干时可以做出微调，把睫毛刷得更浓密。缺少刷睫毛经验的女性可以将睫毛挡板或化妆棉轻轻架在眼皮上，以免睫毛膏刷出界。

（6）强调眼尾睫毛。在睫毛液干之前，再重点涂刷眼尾的睫毛，以放射状的方式涂刷。强调眼尾睫毛可以使眼睛有更好的放大效果。

（7）梳理睫毛。用睫毛梳梳理睫毛，避免“蟑螂脚”产生，从而令睫毛根根分明。

（8）刷下睫毛。仔细刷下睫毛，尽量把手放轻一点，轻轻抖动并往外推移睫毛刷，可以刷出又长又浓密的下睫毛。同样，缺乏经验的女性可以拿睫毛挡板或化妆棉遮掩，以防万一。

3．画唇技术要点

（1）唇彩和口红的使用。用法通常是先直接涂在唇上，然后上下嘴唇抿一下，颜色就会固定在唇上了，再用小刷子修饰出一定的形状。为了卸妆时方便快捷，有些人经常会在涂唇彩或口红之前涂上一层薄薄的润唇膏。

画唇的用具也比较简单：润唇膏（依个人需要）、口红或唇彩、小刷子若干（不同颜色的唇彩最好不要用同一个刷子）、纸巾等。

涂口红时，先用唇线笔勾出理想的唇形，若嘴唇过大、过小或太厚、太薄，都应适当修饰。然后用口红笔或口红在轮廓内涂上第一道色彩，涂好后用纸巾放在唇上吸干过多的唇彩，再涂上第二层。这样唇彩就难以脱掉。需要注意的是，涂口红时要涂得饱满，轮廓清晰，嘴角处要涂满；下唇线比上唇线略长，这样可显得和蔼可亲。

如果需要，可以涂珠光亮彩。珠光亮彩之类的特殊质感口红不要在涂前就与一般口红混合，这样会削弱它们特殊的视觉效果。应采用先一般后特殊的方法，这样将更有层次感。如先浅后深的涂法能避免深色压过浅色的后患，外深内浅法能增强唇形优美的饱满度。采用外深内浅法时，深色勾勒轮廓，浅色填充，深浅两种唇色之间一定要用唇刷刷均匀，否则界线过于分明就不太自然了。

（2）嘴唇显小的技巧。首先，将唇色涂于嘴唇中央，使唇峰突出，唇角呈粉红色，然后把涂在嘴唇中央的唇色用唇刷或棉棒轻轻向两侧晕开，使唇形自然、富有立体感。

4．涂腮红的方法

腮红的颜色要与眼影、口红色彩相对统一。涂腮红也就是化妆时在面颊处涂上适量的胭脂。涂腮红时内侧不超过眼睛的中线，下侧不超过耳中线，方法是用大号毛刷从颧骨向鬓发方向刷，在颊下侧从鬓发边向颧骨方向刷。腮红不宜涂得太浓，不能让人看出明显界线，应与眼角处有一手指的宽度。涂腮红的好处是使化妆者的面颊更加红润，面部轮廓更加优美，看上去更显容

光焕发。

锦囊

锦囊 1　画眉原则

圆脸：适合画上扬眉，将脸部相应拉长。

长脸：适合画水平眉，可以使脸显得短一些。

三角脸：不适合有角度的眉，眉形要大方。

方脸：眉毛不宜过细，立体角度眉可使脸看起来较圆。

倒三角脸：适合画柔和、稍粗的水平眉。

锦囊 2　女士化妆时应注意的问题

（1）要自然，妆成有却无，没有明显的痕迹，给人一种天然的感觉。

（2）要美化，不能过分。美化要符合大众的审美标准。

（3）要避人，不能当面化妆，有当众表演之嫌。

（4）要协调：①腮红和眼影、唇彩和甲彩要使用一个色调；②化妆品的香型在整体上要相似，如有的人洗手香皂（洗手液）用茉莉香型，浴液又用玫瑰香型，洗发水用檀香型，香水又用混合香型或合成香型，串味还不和谐。

（5）要得法。如香水分为浓香型、清香型、淡香型、微香型，不要乱喷、乱洒。



典型案例

典型案例 1　小曲面试时的妆容

2012 年 6 月，某城市四星级宾馆到某校招聘，小曲对宾馆的工作很向往，因此她做了些准备。她到美发店烫了头，回来后穿上了一件艳丽的短袖连衣裙，手指甲和脚趾甲都涂上了红色指甲油。走在面试的路上，她很自信，因为自己身材好，相貌好，穿着也很时尚，但是面试结果是她并没有被录用。她感到很纳闷，不知道自己哪里不符合宾馆招聘的要求。

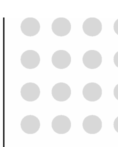
思考：（1）小曲面试为什么没被录用？

（2）面试时应如何打扮自己？

典型案例 2　《生命的化妆》

林清玄在《生命的化妆》这篇文章里引用了一位专业化妆师的评述：“最高明的化妆术，是经过非常考究的化妆，让人家看起来好像没有化过妆一样，并且让化出来的妆与主人的身份匹配，能自然表现那个人的个性与气质。次级的化妆是把人凸显出来，让她醒目，引起众人的注意。拙劣的化妆是一站出来别人就发现她化了很浓的妆，而这层妆是为了掩盖自己的缺点和年龄的。最坏的一种化妆，是化妆以后扭曲了自己的个性，又失去了五官的协调。例如，小眼睛的人竟化了浓眉，大脸蛋的人竟化了白脸，阔嘴的人竟化了红唇……”自然的修饰使人的面目真实而生动，更显精神；反之，刻意而不当的妆容则会使人显得虚假而呆板，缺少生命力，不仅不美，反而可能让人厌恶。

思考：请你谈谈什么是化妆。



典型案例 3　化妆风景线

阿美和阿娟是一所美容学校的学生，初学化妆，对此非常感兴趣。她们走在大街上，总爱观察别人的妆容，因此发现了一道道奇特的风景线。

一位中年妇女没化很浓的妆，仅涂了一个很红很艳的唇膏，只突出了一张嘴；一位女士的妆容看起来真的很漂亮，只可惜脖子粗糙马虎，在脸庞与脖子之间有明显的分界线，像戴了面具一样；还有一位女士用粗的黑色眼线将眼睛轮廓包围起来，像个“大括号”，看上去十分生硬、不自然；一位很漂亮的女士，身穿蓝色调的时装，却画着橘红色的唇膏……

思考：请帮助阿美和阿娟分析一下，针对以上几种情形，化妆时应注意哪些问题？



实践训练——化妆

1．训练内容

化妆训练。我们需要在本任务中学习化妆，掌握化妆要领和技巧。

2．情境设置

元旦将至，某单位为答谢各位员工，加强与员工间的沟通，准备举行迎新文艺晚会。销售部门将组织 20 人的合唱团。为展示良好的舞台形象，导演要求他们化妆并统一着装。现单位派你去指导，你该如何组织实施？

3．训练组织

将全班分成 4 组，每组指定一名组长和一名副组长，根据上述情境，组织成员参与训练。结合化妆知识和自己的脸形，用携带的简单化妆工具对自己的发型、眉、眼线、唇进行修饰，然后安排一个学生进行总结。也可以安排一位学生做模特，指导老师对其进行化妆，其他同学观摩或练习，见表 2-1。

表 2–1　化妆实训

实训内容	操作标准	基本要求
基本化妆	1. 涂画妆水：用棉球蘸取画妆水，向脸部擦拭； 2. 涂粉底霜：用手指或手掌在脸上点染晕抹； 3. 上粉底：用手指或手掌在脸上点染晕抹，不宜过厚； 4. 扑化妆粉：用粉扑自下而上扑均匀	1. 眼要自然不着痕，颊宜轻匀； 2. 内容可酌情舍弃或变动次序； 3. 此操作仅适合简单、快速的淡妆或工作妆，用时 10 分钟左右； 4. 不在他人面前化妆
眼部化妆	1. 涂眼影：用棉花棒蘸眼影在眼周、眼尾、上下眼皮、眼窝处点抹； 2. 描眉：用蓝灰色打底，用棕色或黑色描出适合的眉形，直线形眉使脸显短，弯形眉使人显得温柔； 3. 描眼线：用眼线笔沿眼睫毛底线描画	
涂腮红	用胭脂轻染轻扫两颊，以颧骨为中心向四周涂匀；长脸形横打胭脂，圆脸形和方脸形竖打胭脂	
涂口红	1. 用唇笔描上下唇轮廓，起调整色泽、改变唇形的作用； 2. 涂口红	

4．教学安排

（1）教学场地：标准实训室一间。

（2）教学设备：化妆品等。

（3）教学课时：1 课时。

（4）教学评价：由老师、组长及同学代表共同打分，教师做综合点评。

5. 任务考核与评价

（1）发际和眉毛是否沾上粉底霜（20 分）。

（2）双眉是否对称（20 分）。

（3）胭脂是否涂匀（20 分）。

（4）妆面是否平衡（20 分）。

（5）与穿着是否协调（20 分）。

任务二 仪表礼仪



任务描述

服装是一种无声的语言。在人与人的交流中，服饰给人留下的印象是深刻、鲜明的。一个商务人员的服饰不仅反映了他的审美情趣和修养，还反映了其对他人的态度，因此必须谨慎对待。决定第一印象的要素中，外表形象占据 55%，举止仪态占据 38%，交谈内容占据 7%。

职业着装分为两大部分，即男士职业着装和女士职业着装。在目前的商务活动中，西装是男士最佳的着装选择，而女士的最佳服装是西服裙装，其中尤以长裙和半长裙为主。同时，还要注意职业着装时不同配件的搭配及相关配饰的选择。男士职业着装配件有衬衫、领带、皮带、皮鞋、袜子，主要配饰有公文包、手表；女士职业着装配件有衬衫、皮鞋、袜子，主要配饰有胸针。



任务导入

小李刚刚大学毕业，在一家公司的销售部上班，从事产品推销工作。小李早就听说过公司职员的个人形象在其业务交往中备受重视，因此头一次外出推销产品时，他便穿上了一身刚买的深色西装、一双黑色的皮鞋、一双白色的袜子，希望以此使自己形象不俗，并有所收获。

让小李大惑不解的是，他虽然跑了不少地方，但与接待他的人刚一见面，对方打量几眼，便把他支走了，有的大厦的保安甚至连楼门都不让他进。

后来，经过高人指点，小李才知道自己当时屡屡被拒之门外的原因是形象欠佳。小李上门推销时，虽然身穿深色西装、黑色皮鞋，但却穿了一双白色的袜子。这种穿法有悖西装着装的基本规则，因而不能为他人所认可。这虽是小瑕疵，但对于商务人员来讲，却是大纸漏。

问题：（1）小李为何屡屡被拒之门外？

（2）假如是你，你会怎样着装呢？

知识点　商务人员的着装原则



微课：西装着装

1. 和谐得体原则

商务人员的着装必须与自己的年龄、肤色、脸形、职业等条件相协调，充分地认识和考虑自身条件，从实际出发，扬长避短。

2．“TPO”原则

“TPO”是英语 Time（时间）、Place（地点）与 Occasion（目的）这 3 个单词的首字母。“TPO”原则就是要求商务人员着装时要充分考虑这 3 个因素，力求使自己的服饰适时、适地、整体协调、美观大方。

3．着装搭配色彩不过三

商务人员的着装要力求做到简单清爽，选择 2～3 类适合的色彩，逐步达到和谐、美、个性的三层境界。

技能点 1　男士西装的着装礼仪

1．西装必须合体

西装上衣要求衣长在臀围线以上 1.5 厘米左右处，肩宽以探出肩角 2 厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处，胸围以系上纽扣后衣服与腹部之间可以容下一个拳头为宜。一般西装领子应紧贴衬衫领口且低于衬衫领口 1 厘米左右，衬衫袖口也应稍微长出一些，按照严格的规定，应当露出大约 1/4 英寸（1 英寸=2.54 厘米）的长度。这就是穿西装的“两一规则”，内领高于外领 1 厘米，如图 2-4 所示。

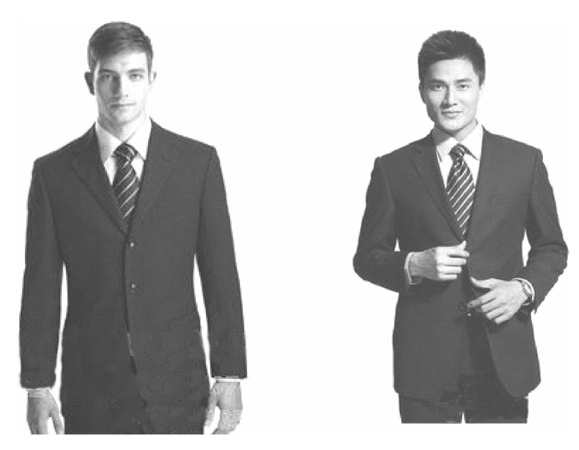


图 2-4　西装的“两一规则”

2．穿西装时必须配正式衬衫

（1）衬衫领子要挺括，尤其是领子和袖口处不能有污垢、油渍。

（2）搭配西装的衬衣颜色应与西装颜色协调，在正式场合，一般选择棉质的白色衬衣。

（3）在正式场合，不管是否与西装搭配穿着，长袖衬衫的下摆必须塞在西裤里，袖口必须扣上，不可翻起。

（4）系领带时衬衣领口扣子必须系好，不系领带时衬衣领口扣子应解开。

3．系好领带

领带被称为“西装的灵魂”，是西装的重要装饰品，在西装的穿着中起着画龙点睛的作用。男士穿西装时，特别是穿西装套装时，不打领带往往会使西装黯然失色。一套同样的西装，如果经常更换不同的领带，往往也能给人耳目一新的感觉。领带的质地以真丝和毛为上乘，就其花色品种来说，使用最多的是斜条图案。

系好领带后，以其“大箭头”正好垂到皮带扣上端处为佳。领带的宽度应与西装翻领的宽度相协调。领结要饱满、工整，与衬衫领口吻合要紧。

4．皮鞋

穿西装时一定要穿皮鞋，即便是夏天也应如此。和西装搭配的皮鞋最好是系带的、薄底素面的西装皮鞋。皮鞋的颜色要与服装颜色搭配，深色西装搭配黑色皮鞋，但是要注意棕色系列的西装最好搭配深棕色皮鞋。皮鞋要上油擦亮，不留灰尘和污迹。

5．袜子

穿西装、皮鞋时，袜子的颜色要深于鞋的颜色，一般选择黑色，袜筒的长度要长及小腿并有一定弹性。要特别强调的是，穿西装一般不能穿白色袜子。

技能点 2　女士套裙的着装礼仪

（1）正式的西服套裙，首先应注重面料，最佳面料是高品质的毛纺和亚麻，最佳的色彩是黑色、灰色、棕色、米色等单一颜色。

（2）在正式的商务场合，无论什么季节，正式的西服套裙都必须是长袖的，如图 2-5 所示。

（3)西服套裙的裙子应该长及膝盖。坐下时裙子会自然向上缩短，如果裙子缩上后离膝盖的长度超过 10 厘米，就表明这条裙子过短或过瘦。

（4）西服套裙最好与衬衫相配。与西服套裙搭配的衬衫颜色最好是白色、米色、粉红色等单色，也可以有一些简单的线条和细格图案。衬衫的最佳面料是棉、丝绸，款式要简洁、不带花边和皱褶。穿衬衫时，衬衫的下摆必须放在裙腰之内，不能放在裙腰外或将其下摆在腰间打结。除最上端一粒纽扣按惯例允许不扣上外，其他纽扣不能随意解开。



图 2-5　正式的西服套裙

（5）西服套裙最好与皮鞋相配。与套裙配套的鞋子，应该是高跟、半高跟的船式皮鞋。系带式皮鞋、丁字式皮鞋、皮靴、皮凉鞋等都不宜在正式场合搭配西服套裙，露出脚趾和脚后跟的凉鞋和皮拖鞋也不适合商务场合。鞋子的颜色最好与手袋一致，并且要与衣服的颜色相协调。皮鞋要上油擦亮，不留灰尘和污迹。

（6）西服套裙最好与袜子相配。长筒袜和连裤袜是西服套裙的标准搭配。中筒袜、低筒袜绝对不能与西服套裙搭配穿着。穿长筒袜时，要防止袜口滑下来。不可以当众整理袜子。正式场合穿西服套裙时，要选择肉色长筒丝袜。丝袜容易被划破，如果有破洞、跳丝，则要立即更换。可以在办公室或手袋里预备一两双袜子，以备替换。不能同时套穿两双袜子，也不能把健美裤、羊毛裤当成长筒袜来穿。

（7）职位较低的女性即使有经济能力也不穿比同性上级更好的西服套裙，这几乎是国际上现代化企业的一条不成文的规则。



微课：佩饰佩戴

技能点 3　首饰的佩戴

严格地说，首饰是指那些功能专一的装饰品，如戒指、耳环、项链、胸针等。

1. 首饰的礼仪规范要求

（1）符合身份，讲究“首饰三不戴”。

① 有碍于工作的首饰不戴。

② 炫耀财力的首饰不戴。

③ 过于突出个性的首饰不戴。

（2）男女有别。从某种意义上讲，首饰实际上是女性的“专利品”，除结婚戒指等极少数首饰外，男性通常不宜在正式场合佩戴过多首饰。

（3）遵守成规。

① 以少为佳。一般而言，身上的首饰总量不宜多于 3 种，每种不宜超过两件。

② 同质同色。尽量选择质地、色彩基本相同的首饰。

③ 风格统一。应当与其他衣饰的风格协调一致。

2. 首饰的具体佩戴方法

（1）戒指。

① 拇指通常不戴戒指，其余四指戴戒指的寓意是：食指表示求爱或求婚，中指表示正在热恋中，无名指表示已婚，小拇指表示是单身或独身主义者。

② 一个手指不要戴多枚戒指，一只手不要戴两个以上的戒指。想在两个手指上戴戒指时，最好选择相邻的两个手指。

③ 戴薄纱手套时如果要戴戒指，应戴在手套里面，只有新娘可以戴在手套外面。结婚戒指一般戴在左手无名指上。

（2）项链、耳饰、手镯、手链。

① 项链男女都可以佩戴，但男士所戴的项链一般不要外露。

② 耳饰有耳环、耳链、耳针、耳坠等款式，仅限女士使用，并且讲究成对使用。也就是说，每只耳朵上均佩戴一只。在工作场合，不要一只耳朵上戴多个耳环。

③ 手镯和手链都是佩戴于手腕上的饰物，但佩戴的方法有所不同。一般情况下，手镯可以戴一只，也可同时戴两只。戴一只时，通常戴在左手上，表明佩戴者已经结婚；戴在右手上，则表明佩戴者是自由而不受约束的。戴两只手镯时，可一只手戴一只，也可同时戴在左手上。在工作场所通常不戴手镯，尤其是窗口行业，如民航售票处、商店、餐饮业等的服务人员。

④ 手链男女均可佩戴，但仅限戴一条，且戴于左手。一只手同时戴两条手链，双手同时戴手链，手镯、手链同时佩戴，都是不适宜的。另外，手表与手镯、手链也不能同戴在一只手上。

（3）胸针、手表。

① 胸针男女都可以佩戴。穿西装的时候，应将胸针别在左侧领子上。穿无领上衣时，应将胸针别在左侧胸前。在工作中，如果要求佩戴身份牌或本单位证章、徽记上岗的话，就不应再同时佩戴胸针。

② 在正规社交场合，手表往往也被视为首饰，同时是一个人地位、身份、财富状况的体现。

（4）腰带、围巾、帽子、手套。

① 腰带主要起装饰作用。男士的腰带一般比较单一，质地大多是皮革的，没有太多装饰。女士的腰带样式很丰富，质地有皮革的、编织物的和其他纺织品的。

② 围巾一般在春冬季节使用比较多。它要和衣服、季节相协调。厚重的衣服可以搭配轻柔的围巾，但轻柔的衣服却不能搭配厚重的围巾。围巾和大衣适合室外或在部分公共场所佩戴和穿着，到了室内应及时摘掉或脱掉，否则会让人感到压抑。

③ 帽子可以起到御寒、遮阳和装饰的作用。一般男士进入房间后就应摘掉帽子，而女士的限制少一些，在公共场所也可以不脱帽。但当自己作为主人在家里宴请客人时，就不宜戴帽子。

④ 在西方的传统服饰中，手套曾经是必不可少的配饰。现在，不管在哪儿，手套除了御寒以外，无非就是为了保持手的清洁和防止手被太阳暴晒了。

锦囊

锦囊 1　职场男人着装易犯的错误

（1）穿着有很明显品牌标签的衣服。你不想成为一个移动的活广告吧？这样穿会让你看上去不成熟。

（2）穿太肥大的衣服。除非你是唱 Hip-Hop 的，否则不要穿太肥大的衣服，要选择剪裁合体的衣服。

（3）穿闪闪发光的衬衣或外套。在工作时，你还是离这样的装扮越远越好。

（4）穿颜色不合适的衣服。你衣服的颜色应该与你自身的特质（如眼睛的颜色、皮肤的色调和体形）相协调。

锦囊 2　男士职业衬衫颜色的选择

（1）销售人员：销售人员需要给予客户的感觉应该是“值得信赖”，而灰褐色正好能满足这种要求。

（2）客服人员：经常需要与顾客面对面的客服人员适合穿淡黄色或奶油白色的衣服，这类颜色会让人显得更具亲和力和活力。

（3）金融人员：大方及具有安定感是金融人员需要传达的信息，浅灰色正好能满足这样的需求。

锦囊 3　男士打扮的“三个三”

男士穿西装时要讲究“三个三”，即 3 个要点。

（1）三色原则，是指全身的颜色限制在 3 种颜色之内，3 种颜色指的是 3 大色系。

（2）三一定律，是指身上的鞋子、腰带和公文包要是同一种颜色，一般以黑色为主。

（3）三大注意：第一，商标必须拆掉；第二是袜子的问题，要注意袜子的颜色、质地，正式场合不穿尼龙丝袜和白色的袜子，袜子的颜色以与鞋子的颜色一致或其他深色的袜子为佳；第三是领带的问题，主要是要注意领带的质地和颜色，另外穿非职业装、短袖装和夹克时不打领带。

锦囊 4　女士穿西服套裙时需注意“五不准”

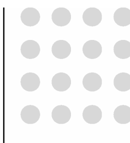
（1）黑色皮裙在正式场合绝对不能穿，这是国际惯例，因为会给人以不正经的感觉。

（2）在正式场合不能光腿，应穿长袜。

（3）衣服、袜子等不能出现残破。

（4）穿套裙不能穿便鞋，袜子与鞋子要配套，穿凉鞋不穿袜子，穿正装时可以穿前不露脚趾后不露脚跟的凉鞋。

（5）切忌“三节腿”。“三节腿”即当袜子太短时，就会形成袜子一节，袜端与裙子之间一



节，裙子一节，看上去像“三节腿”。

锦囊 5　职场着装“六不准”

（1）过分杂乱。制服不像制服，便装不像便装。

（2）过分鲜艳（应遵守三色原则）。

（3）过分暴露。女性穿衣不能袒胸露背，影响办公秩序。

（4）过分透视。里面穿的内衣让别人一眼看到，这不是时尚，是没有修养。

（5）过分短小。

（6）过分紧身。女性出现这样的情况较多，这在企业中尤其不被允许，因为涉及企业的形象问题。

锦囊 6　西装的穿法

穿西装时，要注意的问题有：在穿西装之前，务必将位于上衣左袖袖口处的商标、纯羊毛标志等拆除。在一般情况下，坐着的时候，可将西装上衣的衣扣解开；站起来之后，尤其是需要面对他人之时，则应当将西装上衣的衣扣系上。西装上衣的衣扣有一定的系法：双排扣西装上衣的衣扣应当全部系上；单排两粒扣西装上衣的衣扣，应当只系上边的那粒衣扣；单排三粒扣西装上衣的衣扣，则应当系上边的两粒衣扣，或只系中间的那粒衣扣。穿西装时，最好里面只穿衬衫，万一非穿其他的衣服不可，则只允许穿一件单色薄型的 V 领羊毛衫。不要在西装里面穿开领的、花哨的羊毛衫，特别是不要同时穿多件羊毛衫。

锦囊 7　3 种场合的着装要求

（1）公务场合（上班时间）：讲求庄重保守，依次选择制服、套装（首选西服套装/裙）或长裤/长衫/长裙，不能穿时装和便装。

（2）社交场合（工作之余的交往应酬，主要有宴会、舞会、音乐会、聚会和拜会 5 种场合）：讲求时尚个性，可选择时装、礼服（可选中式礼服，如男士可选择中山装，女士可选择单色旗袍）、民族服装，不能穿制服。

（3）休闲场合（个人工作之余的自由活动时间，如居家休息、健身运动、观光游览、逛街购物时）：要求舒适自然，不穿套装和制服。

锦囊 8　领带的选择和准备

（1）领带的选择。

① 系斜纹图案的领带给人以果断的感觉。

② 系垂直线图案的领带给人以安逸的感觉。

③ 系圆形图案的领带给人以成熟的感觉。

④ 系方格图案的领带给人以热情的感觉。

⑤ 金属色的领带显得比较有质感，系这类领带给人以时尚、干练的感觉。

（2）领带的准备（平时准备 3 条领带）。

① 红色的领带用于比较喜庆的场合。

② 深色的领带代表理性，平时工作时可以系。

③ 方格的领带用于见客户。



典型案例

典型案例 1　请代我向你的先生问好

李丽中专毕业后到某公司做文秘。一次在接待客户时，领导让她招待一位华侨。分别时，这位华侨对小李热情和周到的服务非常满意，留下名片，并认真地说："谢谢！欢迎你到我公司来做客，请代我向你的先生问好。"小李愣住了，因为她根本没有男朋友。可是，那位华侨也没有错，她之所以这么说，是因为看见小李的左手无名指上戴有一枚戒指。

思考：（1）为什么华侨会对李丽说"请代我向你的先生问好"？

（2）你会戴戒指吗？

典型案例 2　西装革履

小刘和几个朋友相约周末一起聚会娱乐。为了表示对朋友的尊重，星期天一大早，小刘就西装革履地打扮好，对照镜子摆正领结去赴约。8 月的北京天气十分炎热，他们来到一家酒店就餐，边吃边聊，大家都特别开心。可是不一会儿，小刘已是汗流浃背，不住地用手帕擦汗。饭后，大家一起去打保龄球，小刘不断为朋友鼓掌叫好。在朋友的强烈要求下，小刘勉强站起来整理好服装，拿起球做好投球准备。当他摆好姿势用力把球投出去时，只听到"嚓"的一声，上衣的袖子被扯开了一个大口子，弄得小刘十分尴尬。

思考：着装应遵循哪些原则？

典型案例 3　美国商人希尔的着装

美国商人希尔清楚地认识到，在商业交往中，一般人是根据一个人的衣着来判断对方的实力的。因此，他首先去拜访裁缝，靠着往日的信用，希尔做了三套昂贵的西服，共花了 275 美元，而当时他的口袋里仅有不到 1 美元的零钱。然后，他又买了一套最好的衬衫、领带及内衣裤，这时他的债务已经达到 675 美元。每天早上，他都会身穿套全新的衣服，在同一时间与一位出版商"邂逅相遇"，并打招呼，聊一两分钟。

一星期以后，出版商主动搭话，说"你看起来混得相当不错"，并想知道希尔从事哪一行业。这正是希尔所盼望的，于是很轻松地告诉出版商："我正在筹备一份新杂志。"出版商说："我是从事杂志印刷和发行的,也许我可以帮你的忙。"这位出版商还邀请希尔到他的俱乐部和他共进午餐，并说服希尔和他签约。发行《希尔的黄金定律》这本杂志所需的资金在 3 万美元以上，而这都是靠漂亮衣服所创造的"幌子"筹集来的。因此，我们要学会用服饰这一武器来"武装"自己，以获得成功。

思考：希尔获得成功的原因是什么？



实践训练——打领带



微课：领带打法

1. 训练内容

进行领带打法训练。我们需要在本任务中学习常见的 5 种领带打法，掌握要领和技巧。

2．情境设置

江峰今天将代表锦源科技公司与外商洽谈业务。为了圆满完成这次任务，江峰按商务礼仪的要求，特地买了一条斜纹图案的领带。江峰个子比较大，你认为哪种领带打法比较适合他？请演练一下。

3．训练组织

（1）老师在台上演示。

（2）学生在下面练习。

（3）学生代表上台表演。

（4）同学评价，老师点评。

（5）演练内容如下。

① 平结。平结是男士选用最多的领带打法之一，几乎适用于各种材质的领带。平结会在领结下方形成一个“酒窝”，要注意两边均匀对称，如图 2-6 所示。

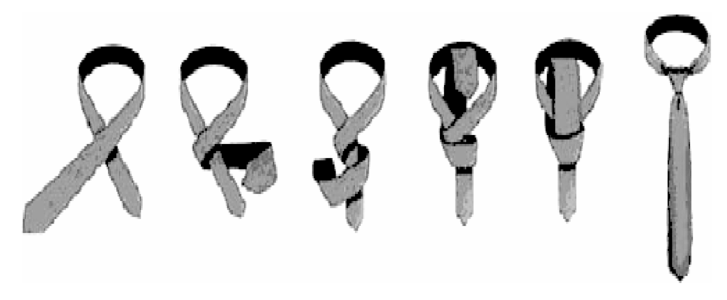


图 2-6　平结

② 交叉结。单色素雅且较薄的领带适合选用交叉结的打法。喜欢展现时尚感的男士不妨多使用“交叉结”，如图 2-7 所示。

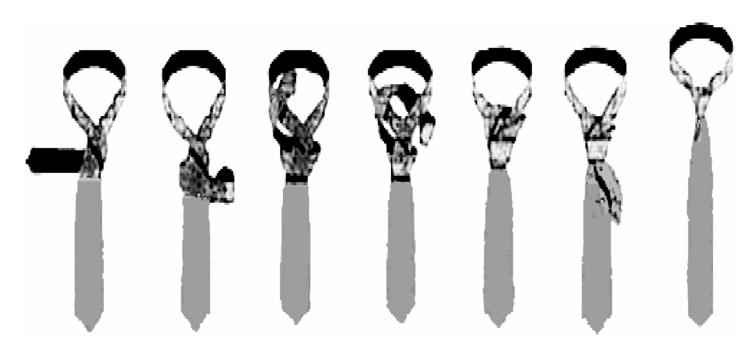


图 2-7　交叉结

③ 双环结。一条质地良好的领带搭配双环结颇能营造时尚感，适合年轻的上班族选用。该领结的特色是第一圈会稍露出第二圈，不用刻意盖住，如图 2-8 所示。

④ 温莎结。温莎结适用于宽领型的衬衫。该领结应多向横向发展，应避免材质过厚的领带应用该领结，领结也勿打得过大，如图 2-9 所示。

⑤ 双交叉结。双交叉结给人一种高雅且隆重的感觉，适用于正式场合。该领结应多运用在素色丝质领带上，搭配大翻领的衬衫会给人一种尊贵感，如图 2-10 所示。



图 2-8　双环结



图 2-9　温莎结



图 2-10　双交叉结

4．任务考核与评价

（1）主要根据领带打出的最后效果来评定成绩（每种打法占 20 分）。

（2）对具体打法进行点评。

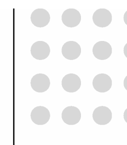
任务三　仪态礼仪



任务描述

仪态是指个人的举止和风度、神态和表情。在商务交往中，80%的印象取决于仪态礼仪的表达，而且高雅庄重的举止和神态是一种无声的语言，可反映出个人较高的礼仪修养。我们追求真善美，想做一个成功者，就应当注意自己的仪态，让我们的一言一行、一举一动都符合行为规范，展现出光彩。

通过本任务的学习，学生应了解各种姿势的基本要领，掌握站姿、坐姿、行姿、蹲姿和微笑的方法。





任务导入

刚刚大学毕业的小田面试五六次均未成功，在参加了形象培训课程后他才找到症结所在：他每次面试时看看手、看看脚，就是不敢正视对方，即使看了也不超过 5 秒，眼神飘忽不定，让人怀疑他的诚意。经过多次训练，小田终于如愿以偿地找到了满意的工作。

问题：（1）小田面试五六次均未成功，经过多次训练后，小田为什么如愿以偿了？

（2）我们应该怎样使用目光礼仪？

技能点 1　体态语言

作为无声的语言，举止在一般情况下被称为体态语言，简称体态语或体语。它有 3 个特点：一是连续性，其过程连续不断，不可分割；二是多样性，如打招呼就可以采用多种方式；三是辅助性与局限性。人类的有声语言产生以后，体态语就一般不再作为独立的交际表达手段了，而是作为语言表达的辅助手段来补充、丰富言语信息。人的动作、表情等虽然有表情达意的作用，但远不像有声语言那样丰富。

应注意的体态语言主要涉及站姿、坐姿、行姿、蹲姿等。

1. 站姿

微课：站姿

（1）工作场合的站姿。

① 垂直站姿：如标准立正姿态，如图 2-11 所示。

② 前交手站姿：身体直立，男性双脚分开不超过肩宽，重心分散于两脚，两手在腹前交叉，右手搭在左手上；女性两脚尖略展开，一脚在前，且后脚跟靠近另一脚内侧前端，重心可分散于两脚，也可集中于一脚，通过重心的转移减轻疲劳，双手仍在腹前交叉，如图 2-12 所示。

③ 后交手站姿：两脚分开，两脚尖展开 60°～70°；挺胸收腹，下颌微收，双目平视，两手在身后相搭，右手搭在左手上，贴在臀部，如图 2-13 所示。



图 2-11　垂直站姿



图 2-12　前交手站姿



图 2-13　后交手站姿

④ 单背手站姿：两脚尖展开呈 90°，左脚向前，将脚跟靠于右脚内侧中间位置，呈左丁字步，身体重心分散于两脚，左手背后，右手下垂，呈左背手站姿；相反，站成右丁字步时，背右手，左手下垂，呈右背手站姿。

⑤ 单前手站姿：两脚尖展开 90°，左脚向前，将脚跟靠于右脚内侧中间，左手臂下垂，右手臂肘关节屈曲，右前臂抬至横膈膜处，右手心向里，手指自然弯曲，呈右前手站姿；相反的脚位和手位可呈左前手站姿。

（2）不同场合的站姿。

① 站着与人交谈时，如果是空着手，可双手在体前交叉，右手放在左手上。若身上背着皮包，可利用皮包来摆出优美的姿势：一只手插口袋，另一只手则轻推皮包或挟着皮包的肩带。手的位置有很多种，自己可以对着穿衣镜练习，找出最优美的动作。只要不做作，一定可以从练习中找出最适合的姿势。不可双臂交叉，更不能双手叉腰，将手插在裤袋里，或下意识地做小动作，如摆弄打火机、玩衣带、弄发辫、咬手指甲等。

② 与外宾谈话时，要面向对方站立，保持一定距离，太远或太近都是不礼貌的。站姿要正，可以稍弯腰，切忌身体歪斜，两腿分开距离过大，或倚墙靠柱、手扶椅背等不雅和失礼的姿态。

③ 向长辈、朋友、同事问候或做介绍时，不论握手或鞠躬，双脚都应并立，相距约 10 厘米，膝盖要挺直。

④ 穿礼服或旗袍时，不要双脚并列，要让两脚前后距离 5 厘米，以一只脚为重心。

⑤ 等车或等人时，两脚的位置可一前一后，保持 45°，这时的肌肉放松而自然，但仍保持身体的挺直。

正确的站姿训练可概括为一个字——挺。正面看头正、肩平、身直，侧面看含颌、挺胸、收腹、腿直。

正确站姿表现为：头——下颌放平，双目正视前方；肩——双肩自然放松并略后倾；腰——挺胸直腰，但肌肉不要收紧；腹、臀——收腹，臀部肌肉略微向上收，但不要后撅；臂——两臂放松下垂，位于身体两侧；腿——两腿均衡受力，保持身体平衡，脚跟并拢。

2. 坐姿

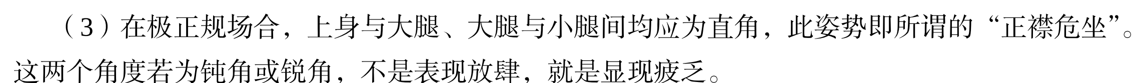


微课：坐姿

正确的坐姿主要体现在以下几方面。

（1）根据座位的高低，调整坐姿的具体形式。在较为正式的场合或有位尊者在座时，通常不应坐满座位，大体占据其 2/3 的位置即可。

（2）挺直上身，头部端正，目视前方，或面对交谈对象。在一般情况下，不可身靠座位的背部，只有无人在场或者休息时，此举方被许可。



（3）在极正规场合，上身与大腿、大腿与小腿间均应为直角，此姿势即所谓的“正襟危坐”。这两个角度若为钝角或锐角，不是表现放肆，就是显现疲乏。

（4）两腿若有可能，尤其是面对尊长且无屏障时，最好应并拢。具体来讲，男士就座后双腿可张开一些，但不应宽于其肩宽；女士就座后，特别是身着超短裙时，务必要并拢大腿，如图 2-14 所示。

（5）在非正式场合，允许坐定之后双腿叠放或斜放。双腿交叉叠放时，应力求做到膝部以上并拢。双腿斜放时，以与地面成 45° 角为佳，如图 2-14（a）、（b）、（e）所示。

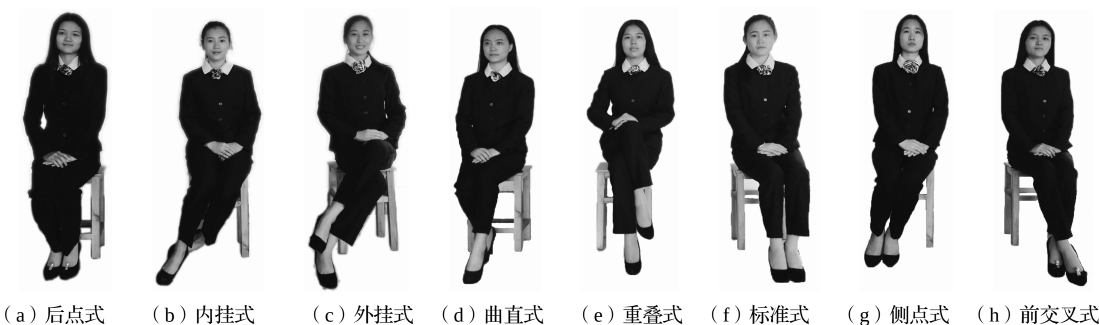


图 2-14　女士各种正确的坐姿

（6）双脚应自然下垂，置于地面之上，脚尖应朝向正前方或侧前方。双脚可以并拢、平行或呈外八字状。双脚一前一后也是允许的。

（7）正坐时，双手应掌心向下，叠放于大腿之上或放在身前的桌面上，一左一右扶住座位两侧的把手也是可以的。侧坐时，双手以叠放或相握的姿势放置于身体侧向的那条大腿上最为适宜。

3．行姿

（1）总体要求：轻松、矫健、优美、匀速。

（2）正确的行姿是抬头挺胸，两眼平视，步幅和步位合乎标准，讲究步韵，如图 2-15 所示。



图 2-15　正确的行姿



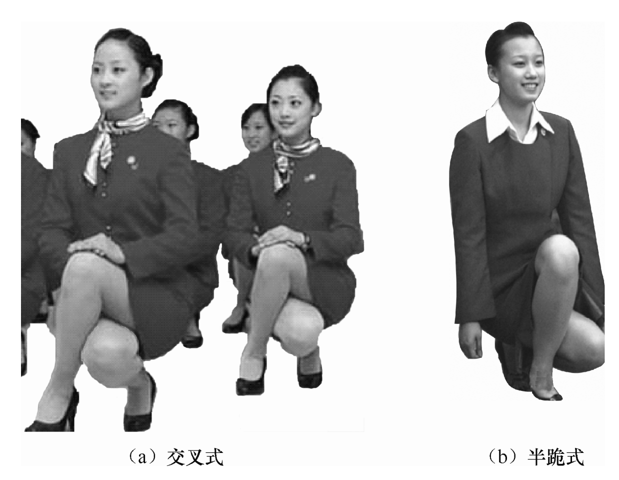
微课：行姿

步幅是指行走时两脚之间的距离。步幅的标准是，前脚跟与后脚尖的距离约等于自己的脚长。这里的脚长是指穿了鞋子的长度，而非赤脚。所谓步位，就是指脚落地时的位置。一般来说，以两只脚所踩的是一条直线为标准。步韵是指行走时的韵律。行走时，脚踝要富有弹性，肩膀应自然、轻松地摆动。平时走路不要太快，也不宜过于缓慢，男性每分钟应走 100 步左右，女性每分钟应走 90 步左右，这样显得有节奏和韵味。

4．蹲姿

（1）基本要领。蹲姿不像站姿、坐姿、行姿那样使用频繁，因而往往被人忽视。一件东西掉在地上，一般人会很随意地弯下腰，把东西捡起来。但这种姿势会使臀部后撅，显得非常不雅。正确的蹲姿如图 2-16 所示。下蹲时左脚在前，右脚在后，左小腿垂直于地面，全脚掌着地，大腿

靠紧，右脚跟提起，前脚掌着地，左膝高于右膝，臀部向下，上身稍向前倾，左脚为支撑身体的主要支点。蹲姿体现出了仪态礼仪的细节美。



（a）交叉式　　（b）半跪式

图 2-16　正确的蹲姿

注意事项

下蹲时，应单腿弯曲下蹲，不要弯腰低头；应尽可能避免后背朝人，应正面朝人。

（2）蹲姿禁忌。

① 不要弯腰撅臀。女士一弯腰，背后的上衣就会自然上提，露出背部皮肤和内衣，很不雅观。

② 不要两脚平行。两腿左右分开后弯腰或半蹲，又称“洗手间姿势”，很不雅观。

③ 不要面对他人，以免使他人不便。

④ 不要蹲着休息，在公共场所，这种做法不文明。

⑤ 不要蹲在椅子上。

锦囊

锦囊 1　7 种错误的坐姿

（1）仅以脚跟触及地面。坐定后如果以脚触地，通常不允许仅以脚跟触地，而将脚尖跷起。

（2）随意架脚。坐下之后架起脚来未必不可，但正确的做法应当是两条大腿相架，并且不留空隙。如果跷起“二郎腿”，即把一条小腿架在另外一条大腿上，并且大大地留有空隙，就不妥当了。

（3）腿部抖动摇晃。在别人面前就座时，切勿反复抖动或摇晃自己的腿部，以免令人心烦意乱，或者给人以不够稳重的感觉。

（4）双腿直伸出去。坐下之后不要把双腿直挺挺地伸向前方。身前若有桌子，则要防止把双腿伸到其外面。否则，不但有损坐姿的美感，还会有碍于他人。

（5）腿部高跷蹬踩。为了贪图舒适，将腿部高高跷起，架上、蹬上、踩踏身边的桌椅，或者双腿盘在坐椅上都是不妥的。

（6）脚尖指向他人。坐定后一定要避免使自己的脚尖直指别人，跷脚时尤其忌讳这一动作。应使脚尖垂向地面或斜向左右两侧。

（7）双腿过度叉开。面对别人时，双腿过度叉开是极不文明的，不管是过度地叉开大腿，

还是过度地叉开小腿，都是失礼的表现。

锦囊 2　忌讳的行姿

（1）忌内八字步和外八字步，忌弯腰、驼背、歪肩晃膀。

（2）走路时不可大甩手、扭腰摆臂、大摇大摆。行走时不能东张西望，如需张望或回望，应转动头部，而不要用眼珠斜视。

（3）双腿不要过于弯曲或走曲线，步子不要太大或太小；不要脚蹭地面、双手插在裤兜或脚跟拖在地面上有气无力地行走。

（4）男士不要像小脚女人走路一样一步一挪，也不要像闲人一样走八字步，那会给人以萎靡不振的感觉。另外，背手、叉腰等不雅走姿有失风度，也要纠正。

以上不正确的行姿都会影响人的举止，给人留下不佳的印象，应及时矫正。

技能点 2　表情和目光礼仪

构成表情的主要因素，一是眼神，二是笑容。在千变万化的表情中，眼神和微笑最具礼仪功能和表现力。从图 2-17 中，我们可以看出眼神和微笑能给人留下深刻的印象。





图 2-17　眼神和微笑的表现力

1. 目光礼仪

（1）目光凝视区域。目光凝视区域通常分为公务凝视区域、社交凝视区域和亲密凝视区域。

① 公务凝视区域：在磋商、谈判等洽谈业务场合，眼睛应看着对方的双眼或双眼与额角区域。这样凝视显得严肃、认真、有诚意，给人以公事公办的感觉，如图 2-18 所示。

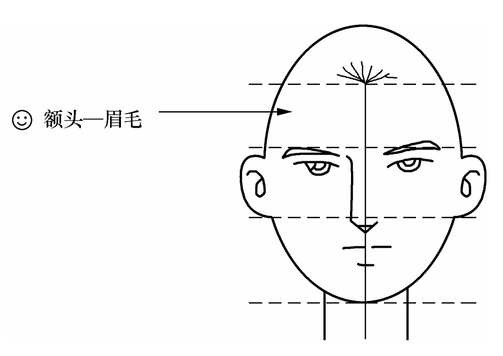


图 2-18　公务凝视区域

② 社交凝视区域：在茶话会、友谊聚会等场合，目光应看着对方的双眼至唇中心这个三角区域。这样凝视会使对方感到礼貌舒适，如图 2-19 所示。

③ 亲密凝视区域：在亲人、恋人之间，目光应注视对方的双眼到胸部第二颗纽扣之间的区域，如图 2-20 所示。这样表示亲近、友善。但对陌生人来说，这种凝视有些过分。

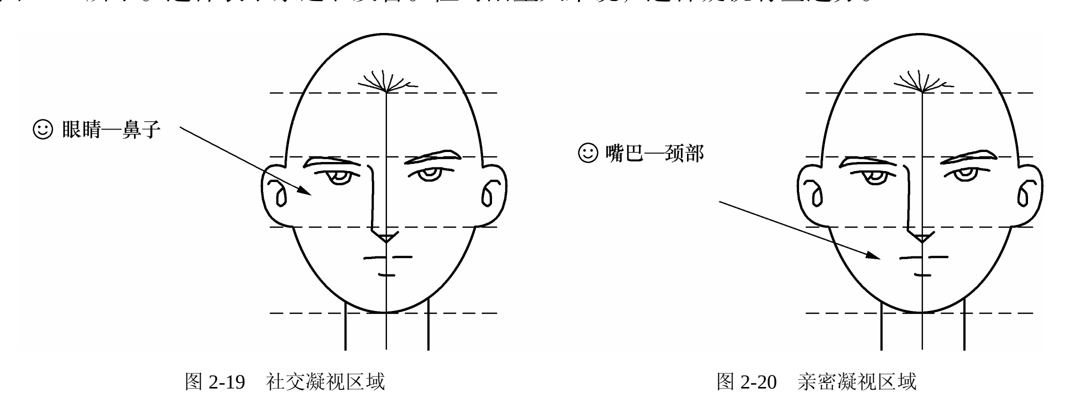


图 2-19　社交凝视区域　　图 2-20　亲密凝视区域

（2）目光注视的方向。目光注视的方向往往能准确地表达出对他人尊重与否。

① 正视（平视）：表示理性、平等、自信、坦率，适用于在普通场合与身份、地位平等的人交往。

② 俯视：即目光向下注视他人，一般表示对晚辈的爱护、宽容，也可以表示对他人的轻慢、歧视。

③ 仰视：即抬眼向上注视他人，表示尊重与期待，适用于面对尊长之时。与人交往时不要站在高处俯视他人；面对长辈或上级时，站在或坐在较低处仰视对方，往往会赢得对方的好感。

（3）目光注视的时间。

① 谈话时，若对方为关系一般的同性，应当不时与对方双目对视，以示尊重。对对方表示关注时，如果双方关系密切，则可较多、较长时间地注视对方，注视的时间占全部相处时间的 2/3，以拉近心理距离。

② 如果对方是异性，双目对视时不宜超过 10 秒，目不转睛或长时间地注视会使对方不自在，也会让自己难堪，但是如果一眼也不看对方，也是不礼貌的表现。

（4）目光注视的部位。

① 注视对方的双眼，以示对对方的尊重。

② 注视额头，表示严肃认真、公事公办。

③ 注视眼部到唇部，表示礼貌，尊重对方。

④ 注视眼部到胸部，多用于关系密切的男女之间，表示亲密、友爱。

2. 微笑礼仪

微笑是指用不出声的笑来传递信息的表情语。面露平和、欢愉的微笑，说明微笑之人心情愉快、充实满足、乐观向上、善待人生，只有这样的人才会产生吸引别人的魅力，如图 2-21 所示。面带微笑，表明对自己的能力有充分的信心，以不卑不亢的态度与人交往，使人产生信任感，容易被别人真正地接受。微笑反映自己内心坦荡、善良友好、待人真心实意，而非虚情假意，使人在与其交往中自然放松，不知不觉地缩短了心理距离。在工作岗位上保持微笑，说明热爱本职工作，恪尽职守。特别是在服务岗位上，微笑可以创造一种和谐融洽的气氛，让被服务的对象备感愉快和温暖。总体来说，微笑的时候应注意以下 3 个方面。




图 2-21　微笑的魅力

（1）声情并茂。与自己的举止、谈吐相辅相成。

（2）气质优雅。要做到适时、尽兴且精神饱满、气质优雅。

（3）表现和谐。要使面部各个部位表现到位。

锦囊

锦囊 1　在目光礼仪中应注意的几个方面

（1）目光要灵活。相信自己的眼睛在任何场合都会说话。目光中流露的是自己的过去、现在和将来。灵活的目光，会给人一种流动的美感。

（2）目光要礼貌。在公交车、电梯等近距离场合，要避免目光与对方对视良久。特别是坐电梯时，进去之后应面对周围的电梯壁或者脸朝里，不要全方位扫视对方。在公共场合要避免上下打量、左顾右盼。众目睽睽之下，正是用目光来表现一个人的魅力和成功者形象的大好时机。平常与人说话时，应转过身来正眼看人，注意不要有斜视、俯视、不屑一顾、轻浮等不礼貌的目光。

（3）恰当地运用目光。除一些目光运用技巧外，加强文化和品德的修养对目光的训练也非常重要。

锦囊 2　微笑训练中要注意的几个细节

（1）发自内心。练习微笑时可以拿一支不太粗的笔，用牙齿轻轻横咬住它，对着镜子记住这时面部和嘴部的形状，这个口形就是合适的微笑，如图 2-22 所示。礼仪专家指出，职业化微笑一般要求露出上面 6～8 颗牙齿，因为这样最自然。但最“高级”的微笑应当是发自内心的，不只是将嘴咧开，而是用纸挡住鼻子以下的面部时，还可以看到眼睛中含着笑。



图 2-22　练习微笑

（2）声情并茂。微笑和眼神、表情、气质等相结合。做到口到眼到、笑眼传情、情绪饱满，这样的微笑才能亲切、动人而富有感染力。

（3）适时地笑。当笑则笑，不当笑的时候就不要笑，这是发挥微笑功能的关键。例如，打破沉默之前先露出笑容，这样会营造一个良好的氛围，而等对方笑后自己再露出笑容就为时已晚。注意，严肃场合不能笑时千万不要笑。

（4）注意笑的禁忌。保持乐观、积极进取的精神状态，让笑发自内心深处。虚假做作的微笑只能令人反感。因此，必须避免负面形象的笑，如假笑、怪笑、冷笑、狞笑、干笑、媚笑和窃笑等。在正式场合不能放肆大笑；在商务工作中不要讥笑；不要冷笑，因为会使对方恐惧；不要傻笑，因为会使对方尴尬；不要皮笑肉不笑，因为会使对方无所适从。总之，笑也要因时、因地制宜，否则毫无美感且令人生厌。

（5）不断训练。坚持不懈、用心练习，是微笑练习的唯一秘诀。可以对着镜子练习，观察自己的笑容；更要注意调整心态，把对方想象成重要客户或商界的朋友，面带笑容讲话，并请同学、同事给予评议。



典型案例

典型案例 1　微笑的效应

在《处理人际关系的艺术》一书中，卡耐基写道他要几千名工作人员做这样一件事：对他们每天遇到的人都报以微笑，并将结果反馈回来。

不久，纽约场外交易所的经纪人给卡耐基来信，信中写道："我结婚已经 18 年了，在此期间我很少对我的太太微笑。从起床到准备去上班这段时间，我和她说不上几句话，百老汇大街上那些脾气最坏的人中我也算一个。既然你要我们对他人微笑，我想我就试验一个星期吧。

"于是，第二天的早上，我在梳头时，对着镜子中的自己闷闷不乐地自言自语道：'比尔，今天你可再也不能愁眉苦脸了！你要笑，从现在就开始笑！'我坐下来用早餐的时候，笑着对我的太太说：'早安，亲爱的！'

"你提醒过我，她可能会对此感到惊奇，可是你低估了她的反应。她愣了神，惊讶得茫然失措。我告诉她，以后她可以天天看到这种笑容。我坚持这么做，至今已经有 4 个月了。近两个月来，由于我态度的转变，我比去年一年得到的家庭幸福都多。现在，我出门上班时，与公寓开电梯的服务员打招呼；我微笑着向门卫打招呼；在地铁票台要求换零钱时，我向出纳员微笑；当我来到场外交易所时，我对同事们微笑，我发现人们很快便对我微笑。我以愉快的态度对待前来找我发牢骚和诉苦的人，我微笑着倾听他们的诉说。这样一来，我发现调解变得容易多了。每天，微笑还给我带来很多美元。

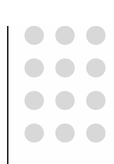
"与我合伙的另一个经纪人手下有一名职员是个招人喜欢的小伙子,所以最近我把自己的人际关系哲学告诉了他，然后他说，当他一开始认识我时，觉得我是个可怕、沉闷的人，在最近才改变了看法。"

思考：（1）你是如何理解这一案例的内涵的？

（2）这位经纪人的微笑对你有哪些启发？

典型案例 2　最好的介绍信

一位先生登报招聘一名办公室勤杂工，有 50 多人前来应聘，这位先生从中挑选了一位青年。



他的一位朋友问：“你为何喜欢那个青年，他既没有带来一封介绍信，又没有任何人推荐。”

这位先生说：“你错了，他带来了许多介绍信。他在门口擦掉了鞋底上的泥，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细。当他看到那位残疾老人时，就立即起身让座，表明他心地善良、体贴别人。进了办公室，他先摘下帽子，回答我的提问时干脆果断，证明他既懂礼貌又有教养。其他所有人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去了，而他却俯身捡起书，并把它放到了桌子上。他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。难道你不认为这些就是最好的介绍信吗？”

思考：（1）你是如何理解“介绍信”的？

（2）本案例中，青年的表现给了你哪些启发？

典型案例 3　微笑的魅力

飞机起飞前，一位乘客请空姐给他倒一杯水吃药。空姐很有礼貌地说：“先生，为了您的安全，请稍等片刻，等飞机进入平稳飞行状态后，我会立刻把水给您送过来，好吗？”

15 分钟后，飞机早已进入平稳飞行状态。突然，乘客服务铃急促地响了起来，空姐猛然意识到：糟了，由于太忙，她忘记给那位乘客倒水了。当空姐来到客舱，看见按响服务铃的果然是刚才那位乘客。她小心翼翼地把水送到那位乘客眼前，微笑着说：“先生，实在对不起！由于我的疏忽，延误了您吃药的时间，我感到非常抱歉。”这位乘客抬起左手，指着手表说道：“怎么回事？有你这样服务的吗？你看看，都过了多久了？”空姐手里端着水，心里感到很委屈，但是无论她怎么解释，这位挑剔的乘客都不肯原谅她的疏忽。

在接下来的旅途中，为了弥补自己的过失，每次去客舱给乘客服务时，空姐都会特意走到那位乘客面前，面带微笑地询问他是否需要帮助。然而，那位乘客余怒未消，摆出不合作的样子，并不理会空姐。

临到目的地时，那位乘客要求空姐把留言本给他送过去。很显然，他要投诉这名空姐。此时，空姐心里很委屈，但是仍然不失职业道德，显得非常有礼貌，而且面带微笑地说：“先生，请允许我再次向您表示真诚的歉意。无论您提出什么意见，我都会欣然接受您的批评！”那位乘客脸色一紧，准备说什么，可是没有开口。他接过留言本，开始在本子上写了起来。

等到飞机安全降落，所有的乘客陆续离开后，这名空姐本以为这下完了。没想到，当她打开留言本，却惊奇地发现，那位乘客在本子上写下的并不是投诉信，而是一封热情洋溢的表扬信。

是什么使得这位挑剔的乘客最终放弃了投诉呢？在信中，空姐读到这样一句话：“在整个过程中，你表现出的真诚的歉意，特别是你的 12 次微笑深深打动了我，使我最终决定将投诉信写成表扬信！你的服务质量很高，下次如果有机会，我还将乘坐你们这趟航班。”

思考：（1）微笑有何作用？

（2）微笑时应注意什么？



实践训练

实践训练 1　站姿训练

（1）九点靠墙站立。九点即人的后脑、双肩、臀、小腿、脚跟九点紧靠墙面，由下向上逐步确认姿势要领，练习站立动作的持久性。

① 女士脚跟并拢，脚尖分开不超过 45°，两膝并拢；男士双脚分开站立，与肩同宽。

② 挺胸，双肩放松、打开，双臂自然下垂于身体两侧。

③ 立腰、收腹，使腹部肌肉有紧绷的感觉；收紧臀肌，使背部肌肉同时紧压脊椎骨，感觉整个身体在向上延伸。

④ 双眼平视前方，脸部肌肉自然放松，使脖子也有向上延伸的感觉。

⑤ 顶书训练。头顶平放一本书，颈部挺直，下颌内收，上身挺直，使书本不掉下来。

（2）背靠背站立训练。两人一组进行练习，双方的脚跟、臀、双肩、脑后枕部都贴紧，练习站立动作的稳定性。

（3）对镜训练。面对训练镜练习，要求在正确站姿的基础上结合脸部表情练习（重点是微笑），完善整体站姿。

用以上三种方法训练时，每次应不少于 15 分钟。在练习中要注意肌肉张弛的协调性，强调挺胸、立腰，呼吸自然均衡，面带微笑。同时，站立时要以标准站姿为基础，进行整体规范动作的训练。正确的站姿应体现在自己的生活、工作中，融于自身的行为举止中，养成习惯。只有将正确规范的动作运用自如，分寸掌握得当，才能使人感到既有教养又不做作。

实践训练 2　坐姿训练

（1）训练方法。

① 背对训练镜，练习入座的动作。入座时，走到座位前面再转身，转身后右脚向后退半步，然后轻稳落座。动作要求轻盈舒缓，从容自如。自我观看训练镜，注意后背是否挺拔。

② 面对训练镜，练习入座的动作。以站在座位的左侧为例，左腿并右腿，右腿后退半步，轻稳落座；入座后右腿并左腿呈端坐状，双手虎口交叉，右手在上，轻放在一侧的大腿上。自我观看训练镜，注意是否挺胸、沉肩，显得沉稳大方。

③ 练习入座后的端坐姿势。动作要求以正确坐姿为基础，配合面部表情练习坐姿的直立感、稳定性等（男女学生按各自的要求练习）。

④ 坐姿腿部的造型训练。在上身姿势正确的基础上练习腿部的造型。男士练习两腿开合动作，女士练习平行步、丁字步、小叠步的动作，如图 2-23 所示。要求动作变换轻、快、稳，给人以端庄大方、舒适自然之感。



图 2-23　女士坐姿腿部造型训练

⑤ 离座动作训练。离座起立时，右腿先向后退半步，然后上身直立站起，回到入座前的位置。

（2）要求：坐姿训练最好在形体训练房进行，对着镜子检查自己的坐姿，也可在教室或宿舍内进行，同学之间互相指导纠正。

（3）时间：训练时间每次可为 20～30 分钟，训练时最好配上音乐，以减轻疲劳感。

实践训练 3　行姿及蹲姿训练

（1）行走稳定性的练习。在保持正确的站立姿势的基础上，两臂侧平举，两手各持一碗水，练习行走时的稳定性，并及时矫正不良的行姿。

（2）动作与表情的协调练习。加强和巩固练习者上下肢动作的协调配合，同时结合面部表情进行练习。

（3）各种行姿练习。进行前行步、后退步、侧行步、前行左右转身步、后退左右转身步及后退向后转身步的动作练习。其动作规范要求如下。

① 前行步：在向前走时，练习与来宾或同事问候时的仪态举止。动作要伴随着头和上身向左或右的转动，面带微笑，点头致意，并配以适当的问候语言。

② 后退步：当与他人告别时，应当是先向后退步，再转身离去。一般以退 2～3 步为宜。退步时，脚轻擦地面，步幅小，协调地往后退；转身时，要身先转，头稍后再转。

③ 侧行步：一般用于引导来宾或在较窄的走廊上与人相遇的场合。引导来宾时要尽量走在宾客的左前方，左髋部朝着前行的方向，上身稍向右转，左肩稍前，右肩稍后，侧身向着来宾，在前保持两三步的距离。在较窄的走廊上与人相遇时，要将胸转向对方，以示礼貌。

④ 前行左右转身步：在行进中，当要向左（右）转身时，要在右（左）脚迈步落地时，以右（左）脚掌为轴心，向左（右）转体 90°，同时迈左（右）脚。

⑤ 后退左右转身步：当后退向左（右）转体行进时，以左（右）脚先退为例，要在退两步或四步时，赶在右（左）脚掌为轴心时，向左（右）方向转体 90°，再迈出左（右）脚，继续向前行进。

⑥ 后退向后转身步：当后退向后转身时，以左脚先退为例，要在退一步或三步时，赶在左脚后退时，以左脚为轴，向右转体 180°，同时右脚后撤移重心，再迈出左脚。

另外，也可以选择其他的训练方法。

① 走直线训练，即在地面上画一条直线，行走时双脚内侧要求踩到这条线。

② 训练停顿、让路与指示方向时的步姿。

③ 双肩、双臂摆动训练。

④ 步位、步幅训练。

⑤ 顶书训练和上、下楼梯的步态训练。

以上的行姿训练，不论朝哪个方向行走都应注意形体的变化，做到先转身，后转头，再配合一些体态语及礼貌用语，从而达到整体动作的完美。

（4）蹲姿训练。要注意纠正不良的蹲姿。下蹲时注意不要有弯腰、臀部向后撅起的动作；不要两腿叉开后两脚平行下蹲；下蹲时不能露出内衣裤。当要拾起掉在地上的东西时，应先走到要拾的东西旁边，再使用正确的蹲姿将东西拿起。

实践训练 4　目光训练

（1）眼睛扩大的训练。眼睛的大小是有限的，只有在自身生理条件允许的情况下充分将眼睛



扩大，才能体现出较好的目光。使眼睛扩大的主要方法是做抬眉绷眼的练习，即尽力将额肌上提，带动两眼角尾部向上提起，眼皮上绷，使眼皮最大限度地打开。练习绷眼可使眼睛扩大，同时也可为亮眼练习打下基础。

（2）眼睛光亮的训练。在眼睛扩大训练的前提下，还要使眼睛晶亮闪光，这样才能具有较好的表现力。这种训练主要是进行眼睛光亮的练习，使眼力高度集中。当人在沉思时，眼力没有焦点，就显得松弛无力，因此眼球也就黯然无光；视线焦点集中时，眼睛处于一种紧张状态，显得大而有力，这时眼珠的玻璃体和晶体感光性强，眼睛就闪光发亮。眼睛光亮的训练，可通过睁大两眼，平视镜中自己的一只眼进行。初练时，眼睛会出现流泪、眨眼等现象，但通过训练，眼睛有了一定的定力后就不会出现这种现象了。

（3）眼睛灵活度的训练。眼神的训练不仅要将眼睛练得大、亮，还要将眼睛练得灵活，具有动人的灵活美。其训练方法是：可先做有目标的练习，然后进行无目标的练习，即在两眼的左右上下用红布或其他醒目的东西固定一个点（目标不要超过视线范围），眼球进行左右横线的移动、上下竖线的移动或圆圈转动。训练时头部不动，只让眼睛随目标移动。初练时，速度可慢一点，随后可逐渐加快。当眼睛练得有一定活动能力时，就可以进行无目标的练习了，让眼睛自然转动。

以上几项训练还需要配合面部微笑和基本身姿进行综合练习，这样才能真正体现出目光的表现力与适应力。

实践训练 5　微笑训练

（1）照镜子训练法。对着镜子，心里想着高兴的情景，鼓动双颊，做出微笑的口型，找出自认为最满意的微笑方式，天天练习，使微笑自然、长久地呈现在脸上，如图 2-24 所示。

美国著名影星玛丽莲 • 梦露曾说过：“当我 13 岁的时候，就开始练习怎样笑得更迷人，并且为自己树立了一个样板，终日对照着镜子反复练习，使我的微笑形成了无声的美好的语言。”

（2）情绪记忆法。多回忆美好的往事，笑容自然流露；少想不如意、悲伤、心酸的事情，时刻提醒自己保持微笑。

（3）发声训练法。面对镜子深呼吸，然后慢慢地吐气，并将嘴角两侧对称朝耳根部提拉，发出“一”“七”“啊”“叶”“钱”的声音，也可发出词语“茄子”“田七”的声音，还可发出英语单词“lucky”“cheese”的声音。这些字、词形成的口型，正是微笑的最佳口型，如图 2-25 所示。



图 2-24　微笑训练



图 2-25　微笑的最佳口型

（4）携带卡片法。在自己的皮夹中放一张写有“微笑”的卡片并一直携带，它就会似一面镜子，随时随地提醒自己保持微笑。

（5）一口气训练法。为拥有一个好心情，进行一口气训练：将“我的心中充满快乐”这句话念 10 遍。

一口气训练法的要求：尽量夸张口型，尽量快、尽量清晰地一口气大声念完，同时感受这句话的真正含义。在说这句话的同时，想象自己真的很快乐。

（6）绕口令法。

① 一面小花鼓，鼓上画老虎。宝宝敲破鼓，妈妈拿布补。不知是布补鼓，还是布补虎。

② 四是四，十是十。要想说对四，舌头碰牙齿；要想说对十，舌头别伸直。要想说对四和十，多多练习十和四。

（7）自然微笑训练法，如图 2-26 所示。

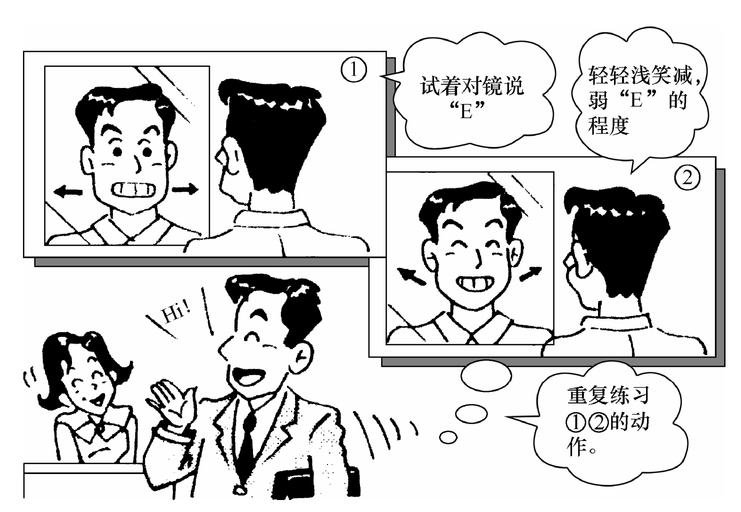


图 2-26　自然微笑训练法

总而言之，微笑时面部肌肉要放松，要嘴角微翘地轻笑。笑时避免露出牙龈，自觉控制发声系统，笑不出声。

实训教学安排如下。

① 教学场地：标准实训室一间。

② 教学设备：镜子（整面墙）、西服、套裙、领带、衬衫、皮鞋、配饰等。

③ 教学课时：4 课时。每小组的准备、展示时间由任课老师安排。

④ 教学评价：由老师、组长及同学代表共同打分，教师做综合点评。

要点巩固

一、问答题

请阅读以下情景片段，并回答相关问题。

写字间内，三男三女或坐或走，正忙于工作。甲男：西装配布鞋；乙男：花 T 恤；丙男：短裤；甲女：无袖超低胸上装；乙女：透视装；丙女：紧身装。

一位西装革履的男士敲门，进入房间环视之后，愕然地退至门外，看着写字间的标牌，自言自语道：“这是一家公司吗？怎么穿着打扮如此不伦不类？”

请问：敲门进入的男士为什么会产生这样的疑问？请从着装的角度考虑这一问题。

二、判断题

请判断下列人士的着装是否合乎商务礼仪。

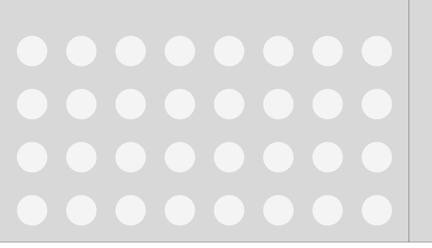
1. 甲男：上身制服，下身牛仔。（　　）
2. 乙男：制服脏破。（　　）
3. 丙男：西装，全身多色。（　　）
4. 丁男：西装，腰带、鞋子不同色。（　　）
5. 戊男：西装，上衣袖上有商标，脚穿白袜。（　　）
6. 甲女：制服，拖鞋。（　　）
7. 乙女：制服，贵重饰物。（　　）
8. 丙女：黑皮裙。（　　）
9. 丁女：套裙，旅游鞋。（　　）
10. 戊女：套裙，光脚，拖鞋。（　　）
11. 己女：三节腿。（　　）
12. 王小姐今天要出席新产品发布会，为了表示对这次发布会的重视，她特意化了一个隆重的晚宴妆。（　　）
13. 张先生今天出席合作伙伴的新年酒会时，腰间挂着手机、打火机及瑞士军刀。（　　）
14. 李小姐今天出席为重要客户准备的欢迎晚宴时，穿着红色的皮鞋，手拿棕色的提包。（　　）
15. 杨先生今天要参加一个重要的谈判，他特意将平时习惯挂在腰间的手机放到了公文包中。（　　）
16. 王小姐是一家酒店的服务员，她觉得自己留披肩发最漂亮，所以，她每次都长发披肩地去上班。（　　）
17. 小李今天要参加一场商务谈判，他打好领带后，确认领带下端正好在皮带扣上面才放心地出门。（　　）

三、简答题

1. 你对自己的站、坐、行、蹲姿满意吗？为什么？
2. 你的眼神是否充满了自信与活力？
3. 微笑的内涵和要求是什么？

四、讨论题

试分析人为什么要注重仪态礼仪。





项目三
商务交往礼仪

内容标准

<table>
<tr><td>项目名称</td><td>项目三　商务交往礼仪</td><td>学时</td><td>7 理论+7 实践</td></tr>
<tr><td>知识目标</td><td colspan="3">1. 掌握商务交往场合见面介绍及问候礼仪
2. 掌握商务交往场合称呼、交谈及电话礼仪
3. 掌握商务交往场合握手与交换名片礼仪</td></tr>
<tr><td>素质培养目标</td><td colspan="3">1. 培养学生重视第一印象
2. 培养学生自觉地维护个人形象
3. 培养学生的基本人际交往能力</td></tr>
<tr><td rowspan="3">任务</td><td>任务一　见面介绍及问候礼仪
学时：2 理论+2 实践</td><td colspan="2">技能目标
1. 掌握自我介绍及介绍他人的技巧
2. 掌握问候的技巧
3. 了解常见的见面礼</td></tr>
<tr><td>任务二　称呼、交谈和电话礼仪
学时：3 理论+3 实践</td><td colspan="2">技能目标
1. 掌握称呼他人的技巧
2. 掌握与人打招呼的技巧
3. 掌握与人交谈的技巧
4. 掌握正确的电话礼仪</td></tr>
<tr><td>任务三　握手与交换名片礼仪
学时：2 理论+2 实践</td><td colspan="2">技能目标
1. 掌握正确的握手礼仪
2. 掌握正确的交换名片礼仪
3. 会制作名片</td></tr>
</table>

任务一　见面介绍及问候礼仪



任务描述

会见，通常是指在较为正式的场合与别人相见。在商务交往中，我们需要会见各种各样的人。在会见时，要对对方热情、友好，要讲究基本的礼节。见面礼仪是指在与他人见面时应当遵循的规范和行为准则，主要包括称谓、打招呼、介绍、问候等礼仪规范。

称谓即称呼，是指当面称呼对方，同时显示出彼此关系的名称。称谓看起来很简单，但实际上反映出的内容却很丰富。

在社交场合遇到相识的人，打招呼时要用一定的方式，以表示出对对方的友好和尊重。如果遇到熟人不打招呼，或看到对方打招呼也佯装没看到，都是极其不礼貌的。与对方打招呼，应根据不同的情况选择不同的方式。介绍是人际交往中与他人进行沟通、增进了解、建立联系的一种最基本的方式。

我们需要在本任务中，掌握见面礼仪、问候礼仪知识和技能，熟练运用见面及问候礼仪。



任务导入

在我国，“小姐”这个称呼可能会产生很多歧义，但是称呼年轻女性为“小姐”是国际惯例。由于各种原因，现在“小姐”在我国大城市已经是一个遭人讨厌的称呼了。《法制晚报》曾在王府井路口随机调查了60名18～35岁的女性。调查显示，有近四成的被访者表示，不喜欢“小姐”这个称呼。其中，20%的受访者表示对这个称呼不喜欢，但是不会显露出来；10%的受访者对于这个称呼反感，表示会当场纠正。

在礼仪界有这么两个词——“入乡问俗”和“入乡随俗”。广州礼仪高级培训师、广州礼仪网创办人王春芝建议：到一个陌生的城市后，应学会他们的礼仪习俗。比如，在东北一些地方，对女性的称呼用“姑娘”“大妹子”等。

北京大学社会学教授夏金銮则认为，在具体环境下怎么称呼也可视实际情况而定，根据对方的职业来称呼也是一个不错的选择，特别是在餐厅、酒吧等场所，“服务员”比“小姐”更为准确。

问题：（1）谈谈你对称呼的理解。

（2）你会称呼别人吗？

技能点1　自我介绍礼仪

微课：自我介绍礼仪

1. 内容要真实

自我介绍时，介绍的内容要实事求是，不说谎，不浮夸，不投其所好。

2. 内容详略得当

进行自我介绍时，要根据需要确定内容的详略。一般礼仪性的自我介绍应简单明了，只要讲清自己的姓名、身份即可。

3. 形式要标准

自我介绍主要分为以下5种。

（1）应酬型的自我介绍。它仅包含本人姓名这一项内容，主要适用于面对泛泛之交、不愿深交者。

（2）公务型的自我介绍。它通常由本人的单位、部门、职位、姓名等内容构成，往往缺一不可，主要适用于正式的因公交往场合。

（3）交流式的自我介绍。它大体包括姓名、工作、单位、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人关系。

（4）礼仪式的自我介绍。它适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。

（5）问答式的自我介绍。它适用于应试、应聘和公务交往。

4．方式要灵活多样

进行自我介绍时，面对不同的对象要采取不同的方式。在交际场合把自己介绍给领导、长辈、名人时，语言要谦恭有礼。例如，一位企业的供销科长在一次社交聚会中这样介绍自己："我叫杨光，是西安飞龙贸易公司跑供销的，今后希望各位经理多加指教。"话毕，杨科长面带微笑，双手向周围的人逐一奉上自己的名片。介绍时，他只是谦虚地说自己是"跑供销的"，具体职务则让名片替他做出补充。

5．态度从容、自信

进行自我介绍时要做到从容、自信。首先，要有良好的面部表情和姿态。微笑要自然、亲切，眼神要和善，态度要恭敬有礼。其次，要充满自信。自信即对自己的能力和特长敢于肯定。只有充满自信的人，才能使对方产生信赖和好感。当然，自信绝不是自吹自擂。在人际交往中，无中生有的自我吹嘘不但不能抬高自己，而且会使人产生厌恶之情。

6．时间要短

进行自我介绍时，要有意识地抓住重点，言简意赅，节省时间。一般而言，自我介绍所用的时间以半分钟左右为佳。若无特殊原因，是不宜超过 1 分钟的。

技能点 2　介绍他人礼仪



微课：他人介绍礼仪（1）



微课：他人介绍礼仪（2）

从礼仪上讲，介绍他人时最重要的是被介绍者的先后顺序。也就是说，在介绍他人时，介绍者应当先介绍谁、后介绍谁是需要特别注意的。

1．掌握原则

根据礼仪规范，在介绍他人时，应遵循"尊者优先"的原则。

（1）地位顺序。介绍不同地位的人时，应先把地位低的人介绍给地位高的人。

（2）辈分顺序。介绍不同辈分的人时，应先把晚辈介绍给长辈。

（3）性别顺序。介绍不同性别的人时，一般应先把男士介绍给女士。

（4）亲疏顺序。应先把与自己关系亲密的家人（即使是地位显赫者）、要好的朋友等，介绍给客人或关系一般的人。

（5）介绍先到者与后来者认识时，先介绍后来者，后介绍先到者。

在具体交往中，应根据具体情况灵活运用这些原则。例如，当男士位高权重而女士为年轻晚辈时，则应先把女士介绍给男士，即"性别顺序"要让位于"地位顺序"。又如做集体介绍时，可按座次顺序，也可从贵宾开始介绍。

在介绍时，除女士与年长者外，被介绍者一般应起立、微笑、握手致意，并说"您好""幸会""久仰"之类的客套话。如果介绍是在谈判桌或宴会桌上进行，则被介绍的双方不必起立，只需微笑点头即可，介绍后可说些客套话。

2．集体介绍

集体介绍实际上是介绍他人的一种特殊情况，它是指被介绍的一方或者双方不止一人的情况。介绍集体时，被介绍双方的先后顺序依旧至关重要。具体来说，集体介绍又可分为两种基本形式。

（1）单向式。当被介绍双方一方为一个人，另一方为由多个人组成的集体时，往往只把个人

介绍给集体，而不必再向个人介绍集体。这就是介绍集体时的所谓单向式。

（2）双向式。介绍集体时的所谓双向式，是指被介绍的双方皆为由多人组成的集体。在进行具体介绍时，双方的全体成员均应被正式介绍。在公务交往中，此种情况比较多见，常规做法是主方的负责人首先出面，依照主方在场者职务的高低，自高至低地依次对其进行介绍。接下来，客方负责人出面，依照客方在场者职务的高低，自高至低地依次对其进行介绍。

技能点 3　问候礼仪

1．问候的形式

问候的形式有日常问候和特殊问候两种。

（1）日常问候。日常问候是亲朋间互致问候，大体有下列几种情况：按时间问候，如“早安”“早上好”“晚安”等；按场合问候，如早晨上班时本办公室的同事已到，可简单地问候：“早！”下班时，如果比同事早走一步，可说：“我先走了，再见！”

（2）特殊问候。特殊问候是在以下 3 种情况下进行的。

① 节日问候。节日问候是在节日到来时，向远方的或不常见面的亲友及关系较密切的商业客户致以问候，这是联络感情最简便又极有效的方式。

② 喜庆时的问候与道贺。在对方店铺开业、事业有成、乔迁新居等时，应向其表示祝贺并致以问候。

③ 不幸时的问候与安慰。在对方事业受挫、发生家庭变故、失恋、遭灾等时，应对其表示同情、安慰，并给予必要的帮助。

2．问候的顺序

问候别人时要讲究先后顺序。越是正式的场合，越要重视这一点。在正式会面时，宾主之间的问候在具体的次序上有一定的讲究。

（1）两人见面时的问候。两个人见面时，双方均应主动问候对方，而不必非要等对方先开口不可。不过，在正常情况下，一个人与另外一个人之间问候的标准做法是“位低者先行”，即双方之中地位较低的一方应当自觉地首先问候地位较高的一方，如下级先问候上级，晚辈先问候长辈，年轻人先问候老年人，男性先问候女性，年轻女性先问候比自己年龄大很多的男性。总之，主动问候是尊重他人的表示，即使自己比对方年长，主动问候也不失自己的身份，只会多增加一份友情。

（2）一人与多人见面时的问候。当一人与多人见面时，问候对方有两种具体方法。一种是由尊至卑、由长至幼地依次进行，也可以由近至远地依次进行，依次一一问候对方；另一种是统一问候对方，而不必具体到每个人，如“各位好”“大家好”。

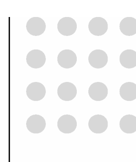
3．问候态度

问候是敬意的一种表示。当问候他人时，在态度上需要注意以下 4 点。

（1）主动。问候他人应当积极、主动。当他人首先问候自己时，应立即予以回应。

（2）热情。在问候他人时，通常应表现得热情而友好。毫无表情或者表情冷漠都是应当避免的。

（3）自然。问候他人时必须表现得自然而大方。矫揉造作、神态夸张或者扭扭捏捏都不会给



他人留下好的印象。

（4）专注。在对交往对象进行问候时应当面含笑意，双目注视对方，做到话到、眼到、意到。

4. 问候内容

问候他人在具体内容上大致有两种形式，它们各自适用的范围不同。

（1）直接式。直接式问候即直截了当地将问好作为问候的主要内容，适用于正式的人际交往，尤其是宾主双方初次见面时。

（2）间接式。间接式问候即以某些约定俗成的问候语，或者在当时情况下的话题，如“忙什么呢”“您去哪里”来替代直接式问候，主要适用于非正式交往，尤其是经常见面的熟人之间。

技能点 4　常见的见面礼仪

在交往中，见面时行一个标准的见面礼会给对方留下深刻而美好的印象，可直接体现出施礼者良好的修养。所以，我们需要掌握常见的见面礼仪。

各国、各民族、各地区历史、文化传统和风俗习惯不同，人们采用的见面礼仪也往往千差万别。比较常见的见面礼仪有作揖礼、脱帽礼、举手礼、鞠躬礼、屈膝礼、拥抱礼、亲吻礼、拱手礼、合十礼等。

1. 东方礼节

（1）作揖礼。作揖礼即拱手礼，是华人中最流行的见面礼。行礼方式是起身站立，上身挺立，两臂前伸，双手在胸前高举抱拳，自上而下或者自内而外有节奏地晃动两三下，如图 3-1 所示。



图 3-1　作揖礼

（2）鞠躬礼。鞠躬礼即弯身行礼，源于我国商代，是一种古老而又文明的对他人表示尊敬的郑重礼节，至今仍是人们见面时表示恭敬、友好的一种肢体语言。它既适用于庄严肃穆或喜庆欢乐的仪式，又适用于普通的社交和商务活动场合。鞠躬礼在东亚国家，尤其是朝鲜、韩国、日本盛行。

鞠躬礼常用于婚丧典礼、演员谢幕、演讲、领奖等场合以及下级对上级、服务员对客人、初次见面等场合。特别是在大众场合中，个人与群体交往时，不可能和许多人逐一握手，则可以鞠躬代之，既恭敬又节约时间。

在国内，鞠躬礼主要适用于向长者表示敬重、向他人表示感谢。行鞠躬礼时应立正，身体面对受礼者立正站好，双目凝视受礼者，距离受礼者两三步，以腰为轴，然后上身弯腰前倾。男士双手应贴放于身体两侧裤线处，女士双手应下垂搭放在腹前，如图 3-2 所示。下弯的幅度越大，表示敬意的程度就越深。

鞠躬的次数可视情况而定。唯有追悼会时才用三鞠躬，如戴帽，应先将帽子摘下再施礼。在喜庆的场合，鞠躬次数不可为 3。

行鞠躬礼时，目光不能斜视或环顾，不能嘻嘻哈哈，口里不能叼烟或吃东西，动作不能过快，要稳重、端庄，并带有对对方的崇敬之情。受礼者一般要鞠躬还礼，长者、女士、宾客还礼时可不鞠躬，欠身点头即可。

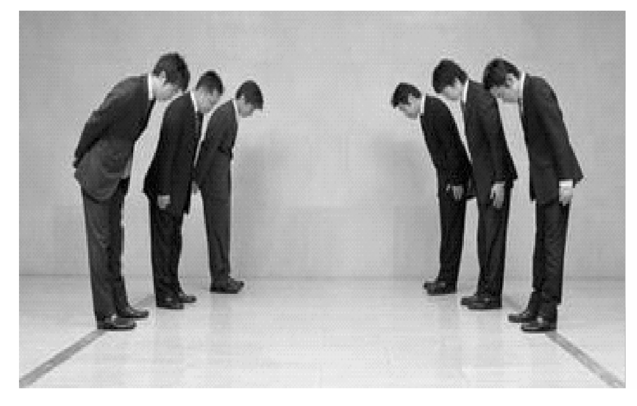



图 3-2　鞠躬礼

行鞠躬礼时弯腰角度因场合、对象的不同而有所不同。一般而言，角度越大，表示越谦恭，对被问候者越尊敬。一般致礼时弯腰角度在 15° 左右，表示致谢、问候；敬礼时弯腰角度在 30° 左右，表示恳切致谢；敬大礼时弯腰角度在 45° 左右，表示诚恳致敬、致谢和歉意；敬最大礼时弯腰角度在 90° 左右，一般在特殊情境，如婚礼、葬礼、谢罪、忏悔等时才行 90° 大鞠躬礼。

与日本、韩国等东方国家的友人见面时，行鞠躬礼是常见的礼节形式。行鞠躬礼的基本原则是，在特定的群体中，应向身份最高的长者行 45° 鞠躬礼，向身份次高者行 30° 鞠躬礼，向身份对等者行 15° 鞠躬礼。

（3）合十礼。合十礼亦称合掌礼，即双手十指相合为礼。具体做法是双手十指在胸前对合，五手指并拢向上，掌尖与鼻尖基本持平，手掌向外倾斜，双腿直立站立，身体微倾，低头；可以口颂祝词或问候对方，亦可面含微笑。行礼时，合十的双手举得越高，越体现出对对方的尊重，但原则上不可高于额头。

合十礼这种礼节通行于东亚和南亚信奉佛教的国家或佛教信徒之间。

2．西方礼节

（1）拥抱礼。拥抱礼的动作要点是：两人面对面站立，各自举起右臂，将右手搭在对方左肩后面；左臂下垂，左手扶住对方右腰后侧，如图 3-3 所示。首先，各自向对方左侧拥抱，然后各自向对方右侧拥抱，最后再一次向对方左侧拥抱，共拥抱 3 次。



图 3-3　拥抱礼

在普通场合行此礼不必如此讲究，次数也不必如此严格。在西方，特别是在欧美国家，拥抱礼是十分常见的见面礼与道别礼。在人们表示慰问、祝贺、欣喜时，这种礼仪十分常用。

（2）亲吻礼。亲吻礼是西方国家常用的会面礼，如图 3-4 所示。有时，它会与拥抱礼同时采用，即双方会面时既拥抱又亲吻。

在行礼时，双方关系不同，亲吻的部位也会有所不同。长辈吻晚辈时，应当吻额头；晚辈吻长辈时，应当吻下颌或面颊；同辈之间，同性应贴面颊，异性应当吻面颊。行贴面亲吻礼时，应先贴一次右侧，再贴一次左侧。接吻仅限于夫妻与恋人之间。

需要注意的是，行亲吻礼时非常忌讳发出亲吻的声音。如果将唾液弄到对方脸上，是非常尴

尬的事情。

（3）吻手礼。吻手礼即男士亲吻女士的手背或手指，如图 3-5 所示。吻手礼的正确动作是：男士行至女士面前，首先立正致意，然后以右手或双手捧起女士的右手，俯首用自己微闭的嘴唇，象征性地轻吻一下女士的手背或手指。



图 3-4　亲吻礼



图 3-5　吻手礼

吻手礼的接受者只限于已婚的女性。这种礼节主要流行于欧美国家，其特点决定了它宜在室内进行。

3．东西方通用礼节

（1）点头礼。点头礼也就是颔首礼，做法是头部向下轻轻一点，同时面带笑容。不要反复点头不止，点头的幅度也不宜过大。

点头礼适用的范围很广，如路遇熟人或与熟人在会场、剧院、歌厅、舞厅等不宜交谈之处见面，以及遇上多人而又无法一一问候之时，都可以点头致意。行点头礼时，最好摘下帽子，以示对对方的尊重。

（2）举手礼。行举手礼的场合与点头礼大致相似，可向距离较远的熟人打招呼。行举手礼的正确做法如图 3-6 所示，右臂向前方伸直，右手掌心向着对方，拇指叉开，其他四指并齐，轻轻向左右摆动一下。不要将手上下摆动，也不要在手部摆动时将手背朝向对方。



图 3-6　举手礼

（3）脱帽礼。戴着帽子的人在进入他人居所，路遇熟人，与人交谈，进入娱乐场所或在升国旗、奏国歌的场合应自觉摘下帽子，并置于适当之处。女士在一般社交场合可以不脱帽，这不会被认为是失礼行为。

见面礼节要视具体情况而定，不能生搬硬套。欧美人非常注重礼仪，但他们并不习惯与陌生人或初次交往的人行拥抱礼、亲吻礼、吻手礼等，所以初次与他们见面时还是施以握手礼为宜。

4．其他手势

手势是人们常用的一种肢体语言，不同国家、不同地区、不同民族由于文化习俗不同，手势的含义有很大差别，甚至同一手势表达的含义并不相同。所以，用手势表达含义时要正确恰当。

微课：手势

以下为几种常见的手势。

（1）招手。过去，英美人士在饭店用“打响指”来招呼服务员。现在，这一做法因有侮辱服务员之意，已不多用。在美国招呼服务员时，向上伸开手掌并伸屈手指数次。这种手势在亚洲一些国家则不可用，因为它是用来唤动物和幼童的。在日本，招呼侍者时要把手臂向上伸，手指向下并摆动手指。在非洲各国餐厅吃饭时，通常通过敲打桌子来叫服务员，否则，对方是不会理你的。到中东各国做客时，只需轻轻拍手，对方即会意而来。

（2）翘起大拇指。在中国，朝某人伸出大拇指表示夸奖和赞许；在日本，则表示男人、您的父亲、最高的；在韩国，则表示首领、父亲、部长和队长；在美国、英国、法国、印度及澳大利亚等国，站在路边伸出大拇指则是向司机示意搭车；在德国，则表示数字“1”；在尼日利亚，表示对来自远方友人的问候；在希腊，这种手势意味着“胡扯”“够了”“滚开”，是侮辱人的表现；在斯里兰卡、墨西哥、荷兰等国，则表示祈祷。

（3）伸出食指和中指。在中国，表示数目“2”；在英国，手掌朝外表示胜利，手背朝着他人则有侮辱他人之意；在古希腊，做这一手势时，即使手心朝外、手臂伸直，也有对人不恭敬之嫌；除此之外，其他各国做出“V”形手势，不论手掌朝什么方向，都表示胜利或暗示对工作或某项活动充满信心。

（4）赞成或满意的手势。双方会谈成功时，美国人用 OK 手势表示满意；非洲人往往情不自禁地展开手臂并向上举起，还会用一只手握拳击另一只手的掌心，以表示自己十分满意；阿拉伯人则是把双手握成拳，缓缓挥动，以示赞成。在同日本人进行商务洽谈时，日本人做出 OK 手势后，你若点头表示“同意”，那么，对方就会误认为你将答应给一笔现金，因此，不同意就千万不要点头。在泰国，OK 手势表示“没问题”，在巴西表示粗俗下流。

（5）伸中指。在中国有些地方表示“胡扯”；在菲律宾，表示诅咒、愤怒、憎恨和轻蔑；在美国、法国和新加坡，表示愤怒和极度不快；在墨西哥，表示不同意，指责对方“什么也干不了”；在澳大利亚、美国、突尼斯、新加坡，表示侮辱；在沙特阿拉伯，表示恶劣行为；在法国，表示行为下流；在尼日利亚和缅甸，则用这一手势表示数字“1”；在突尼斯，则用这一手势表示“中间”。

（6）伸小拇指。在中国，表示小、微不足道、拙劣、最差的等级和名次，还可用于表示轻蔑；在日本，表示女人、女孩子或情人；在韩国，表示妻子或女朋友；在菲律宾，表示小个子、年轻或指对方是小人物；在泰国和沙特阿拉伯，表示朋友或交朋友；在缅甸和印度，表示想去厕所；在美国，表示懦弱的男人或打赌。

（7）伸出弯曲的食指。在中国，表示数字“9”；在日本，表示小偷；在泰国、菲律宾、斯里兰卡和突尼斯，表示钥匙或上锁；在韩国，表示错误或度量小；在印度尼西亚，表示心肠坏或吝啬；在泰国、新加坡和马来西亚，表示死亡；在缅甸，表示数字“5”；在印度，表示复杂或不直；在墨西哥，表示钱或询问价格、数量多少；在突尼斯，用来表示“鸟嘴”；在新加坡，表示拳击比赛等中的违例；英美人则用这一手势招呼某人到他那儿去。

锦囊

锦囊 1　自我介绍的顺序

（1）职位高者与职位低者相识，职位低者应该先进行自我介绍。



（2）男士与女士相识，男士应该先进行自我介绍。

（3）年长者与年少者相识，年少者应该先进行自我介绍。

（4）资深人士与资历浅的人相识，资历浅者应该先进行自我介绍。

（5）已婚者与未婚者相识，未婚者应该先进行自我介绍。

锦囊 2　介绍的几种方法

（1）从介绍自己姓名入手。例如，某单位来了一位刚毕业的大学生，在所在科室的欢迎会上，他这样进行自我介绍："我姓苏，苏东坡的苏，名杰，杰出人才的杰。自古以来，姓苏的人才辈出，因此父母也希望我成为一个杰出人才。不过，我刚毕业，事业刚刚开始，但我相信在各位同事的帮助下，成功之路就在自己的脚下。"

（2）从自己所属生肖入手。例如，在一次礼仪先生、礼仪小姐的比赛中，一位小姐这样自我介绍："我的生肖第一，属老鼠。我去年进入信宜宾馆工作，今天是我参加工作以来的第一个'五一'劳动节，我也是第一次参加如此大规模的比赛。但愿这么多的第一，会给我带来好运。谢谢大家！"

（3）从自己的职业特征入手。一位公关先生在比赛中这样自我介绍："我叫张伟，在上海宾馆公关部工作。也许有的人认为公关工作都是由一些漂亮小姐担任的，一个男人怎么会从事公关工作呢？其实这是一种误解，公关是塑造形象和协调工作的科学，只要具有公关知识和素养，男人也同样能从事公关工作。希望今后各位在工作中多多关照。"

锦囊 3　自我介绍应注意的方面

（1）充满信心和勇气。忌讳妄自菲薄、心怀怯意，要胸有成竹、从容不迫。不能唯唯诺诺，但也不能虚张声势、轻浮夸张。

（2）表达自己渴望认识对方的真情实意。任何人都以被他人重视为荣，如果你态度热忱，对方也会热忱。

（3）追求真实。进行自我介绍时表达的各项内容一定要实事求是、真实可信。过分谦虚，一味贬低自己去讨好别人，或者自吹自擂、夸大其词，都是不可取的。

（4）自我评价要掌握分寸。一般不宜用"很""第一"等表示极端赞颂的词，也不必有意贬低，关键在于掌握分寸。

锦囊 4　介绍时的 5 个忌讳

（1）目光游离。

（2）过多谈论个人情况。

（3）打断他人谈话。

（4）过于偏重一方而忽略另一方。

（5）过于热情。



典型案例

典型案例 1　著名的哑剧大师、喜剧表演艺术家王景愚的自我介绍

我就是王景愚，表演《吃鸡》的那个王景愚。人称我是"多愁善感的喜剧家"，实在是愧不敢

当，只不过是个“走火入魔的哑剧迷”罢了。你看我这40多公斤的瘦小身躯，却经常负荷许多忧虑与烦恼，而这些忧虑与烦恼，又多半是自找的；我不善于向自己敬爱的人表达敬和爱，却又经常否定自己。否定自己既痛苦又快乐，我在生活中痛苦与快乐的交织网里，总也冲不出去；在事业上人家说我是敢于拼搏的强者，而在复杂的人际关系面前，我又是一个心无灵犀、半点不通的弱者，因此在生活中，我是交替扮演强者和弱者的角色。

思考：（1）王景愚的自我介绍对你有何启发？

（2）你会自我介绍了吗？

典型案例2　介绍他人事例

（1）这位是×××公司的人力资源部张经理。他可是实权派，路子宽、朋友多，需要帮忙时可以找他。

（2）约翰·梅森·布朗是一位作家兼演说家。一次，他应邀参加一个会议，并进行演讲。演讲开始前，会议主持人将布朗先生介绍给观众。下面是主持人的介绍语：“先生们，请注意了。今天晚上我给你们带来了不好的消息。我们本想请伊塞卡·马克森来给我们讲话，但他来不了，病了。后来我们要求参议员布莱德里奇前来，可他太忙了。最后，我们试图请堪萨斯城的罗伊·格罗根博士，也没有成功。结果我们请到了约翰·梅森·布朗。”

（3）我给各位介绍一下，这小子是我的铁哥们儿，开小车的，我们管他叫“黑蛋”。

思考：（1）以上介绍各存在什么问题？

（2）在社交场合中，进行介绍时有哪些规范？

典型案例3　被“抖掉”的合同

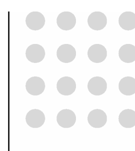
一位美国华侨到国内洽谈合资业务，谈了好几次，最后一次来之前，他对朋友说：“这是我最后一次洽谈了，我要跟他们的最高领导谈。谈得好，就可以拍板。”过了两个星期，他回到了美国。朋友问：“谈成了吗？”他说：“没谈成。”朋友问其原因，他回答：“对方很有诚意，进行得也很好，就是跟我谈判的这个领导坐在我的对面。当他跟我谈判时，不时地抖着他的双腿，我觉得还没有跟他合作，我的财就被他抖掉了。”

思考：（1）本次洽谈为什么会失败？

（2）交往时应如何准确应用各种肢体语言？

典型案例4　王峰与同学贾征的见面

王峰在大学读书时学习非常刻苦，成绩也非常优秀，几乎年年都拿特等奖学金，为此同学们给他起了一个绰号“超人”。大学毕业后，王峰顺利获得了到美国攻读硕士学位的机会，毕业后又顺利地进入了一家美国公司工作。一晃八年过去了，王峰现在已成为公司的部门经理。今年国庆节，王峰带着妻子儿女回国探亲。一天，他在大剧院观看音乐剧，刚刚落座，就发现有3个人向他走来。其中一个人边走边伸出手大声地叫：“喂！这不是‘超人’吗？你怎么回来了？”这时，王峰才认出说话的人正是他高中同学贾征。贾征大学没考上，自己跑到南方去做生意，赚了些钱，如今回到上海注册公司当起了老板。今天，他正好陪着两位从香港来的生意伙伴一起来看音乐剧。这对生意伙伴是他交往多年的一对年长的香港夫妇。此时，王峰和贾征彼此既高兴又激动。贾征大声寒暄之后，才想起了王峰身边还站着一位女士，就问王峰身边的女士是谁。王峰这时才想起



向贾征介绍自己的妻子。待王峰介绍完毕，贾征高兴地走上去，给了王峰妻子一个拥抱礼。这时，贾征也想起该向老同学介绍他的生意伙伴了。

思考：（1）上述场合的见面礼仪有无不妥之处？若有，请指出来。

（2）正确的做法是什么？



实践训练——见面问候、打招呼和介绍礼仪

1. 训练内容

见面问候、打招呼、介绍礼仪实训。我们需要在这个任务中演练见面时如何问候、如何打招呼、如何介绍，并应熟练掌握其规范礼仪。

2. 情境设置

情境 1　小李带新来的小蔡到总公司报到，在总公司遇见了会计老王。他们相互打招呼，小李分别向老王和小李介绍了对方。

演练组织：请 3 位同学扮演以上角色，其他同学观摩并派代表点评。

点评要点：可对以上同学表现出来的见面介绍和打招呼礼仪表现情况进行评判。

情境 2　某学院 10 周年校庆，教育部、省教育厅、兄弟院校纷纷前来祝贺。

演练组织：请 6 位同学参与情境中人物的扮演，其他同学观摩并点评。

点评要点：他人介绍顺序、握手以及打招呼是否正确，手势及语言的规范性等。

情境 3　李阿姨和老张原来是大学同学。一次，李阿姨和几位朋友与老张和几位朋友在公园偶遇，遇见后热情地打招呼及问候，并且彼此相互介绍。

演练组织：请 5 位同学参与情境中人物的扮演，其他同学观摩并点评。

点评要点：介绍顺序、称呼和打招呼的规范性等。

情境 4　小华非常崇拜太阳岛集团的王总。一天，他在公园里刚好遇到了王总。

演练组织：演练一下见面后小华与王总认识的过程。分别安排 2 组学生进行表演。

点评要点：注意打招呼、问候及自我介绍的规范性。注意说话是否文雅、是否带有情感。

任务二　称呼、交谈和电话礼仪



任务描述

语言，是人类用以表达思想、交流情感、沟通信息的工具。在日常工作与生活中，语言还是最为重要的交际工具。俗话说：“言为心声。”所谓语言礼仪规范，是指运用语言文字时不能不遵守的一些成规。语言的风度之美体现在言之有据、言之有礼、言之有情、言之有文。日常谈吐不仅能反映出一个人的修养和涵养，而且能表现出一个人的知识水平和精神世界。

言谈是人际交往中重要的沟通手段，具有不可替代的重要作用。若想通过言谈达到商务交流的预期目的，除了表达上要词义准确外，还要注意言谈的基本要求，要施以真诚的态度、文明的语言、专注的神态，以“礼”取胜。

电话是当今联络感情最重要的方式之一。掌握电话礼仪对于每一个人来讲都是必需的，对提高办事效率和协调关系起着至关重要的作用。

我们需要在本任务中掌握见面时的称呼礼仪、与人沟通时的交谈礼仪知识和技能，同时，还要熟练掌握和运用电话礼仪。



任务导入

盛夏的一天，居民区苏小姐家的门铃突然响了。正在忙家务的苏小姐打开门一看，迎面站立的是一位戴墨镜的不认识的年轻男士。于是，她狐疑地问："您是？"这位男士也不摘下墨镜，而是从口袋里摸出一张名片，递给苏小姐："我是保险公司的，专门负责这一地区的业务。"苏小姐接过名片看了看，不错，他的确是保险推销员。但是，这位推销员的形象却让她反感，她便说："对不起，我们不投保险。"说着，她就要关门，而这位男士动作却很敏捷，已将一只脚迈进门内，挤了进来，一副极不礼貌的样子，在屋内打量："你们家房子装修得这么漂亮，真令人羡慕。可是天有不测风云，万一发生个火灾什么的，再重新装修，势必要花很多钱，倒不如现在你就买份保险。"苏小姐越听越生气，光天化日之下，竟然有人闯进门来诅咒她的房子。于是，她硬是把年轻男士赶了出去。

问题：（1）年轻男士为什么被赶了出去？

（2）假如你是这名保险推销员，你会如何交谈呢？

（3）交谈时要掌握哪些技巧？

技能点1　称呼、打招呼礼仪

1. 称呼礼仪

（1）正规称呼。在工作岗位上，人们使用的称呼自有其特殊性。下述5种正规的称呼方式是可以被广泛采用的。

① 称呼行政职务。在人际关系中，尤其是在与外界的交往中，此类称呼最为常用，意在表示交往双方身份有别。

② 称呼技术职称。对于具有技术职称者，特别是具有高、中级技术职称者，在工作中可直接称呼其技术职称，以示对其尊敬。

③ 称呼职业名称。一般来说，直接称呼职业名称往往是可行的。

④ 称呼通行尊称。通行尊称也称为泛尊称，通常适用于各类被称呼者。诸如"同志""先生"等都属于通行尊称。不过，其具体适用对象也存在差别。

⑤ 称呼对方姓名。称呼同事等熟人时可以直接称呼其姓名，以示关系亲近，但对尊长、陌生人显然不能如此。

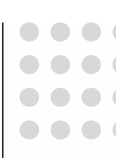
（2）称呼之忌。人际交往中，不宜采用如下4种错误称呼。

① 庸俗的称呼。在正式场合采用低级庸俗的称呼，是既失礼又失身份的表现。

② 他人的绰号。在任何情况下，当面以绰号称呼他人，都是不尊重对方的表现。

③ 地域性称呼。有些称呼如"师傅""小鬼"等具有地域性特征，不宜不分对象地滥用。

④ 简化性称呼。在正式场合，有不少称呼不宜简化。例如，把"张局长""王处长"称为"张局""王处"就显得不伦不类，又不礼貌。



（3）对人用敬称，对己用谦称。称呼多用在交往开始时，用称呼表达对人的尊敬，是交往礼仪的基本要求。“夫礼者，自卑而尊人。”（《礼记·曲礼》）对人用敬称，对己用谦称，正是我国传统美德的一种体现。

① 对人用敬称。中国人特别重视自己的姓名，在交往中对他人直呼其名是失礼的行为。“敬称”的要求是：对具有一定职务或职称—学位的人，应在姓名之后或者姓之后加上职务、职称或学位，如“周恩来总理”（或“周总理”）“华罗庚教授”、“李政道博士”等。职业也可以作为称呼，如王老师、吴大夫、李律师、钱会计等；为表示对德高望重的老领导、老专家由衷的敬重，一般在对方的姓氏之后加上“老”或“公”字。

根据我国的传统礼仪，称呼他人的亲属时也应当用敬称，用得最为广泛的是以“令”“尊”“贵”“贤”等构成的一系列敬称。例如，在日常交往中，称对方的父亲为“令尊”、母亲为“令堂”、哥哥为“令兄”、弟弟为“令弟”、儿子为“令郎”、女儿为“令爱”等。

② 对己用谦称。对自己的谦称常用“在下”“学生”“小弟”“鄙人”等。按照传统礼仪习惯，在向他人称呼自己的亲属时，作常在亲属称呼前冠以“家”“舍”等字。“家”“舍”两个字都有表达谦恭、平凡的意思，但在用作对人称呼自己亲属的谦词时却有长幼之分。一般来说，“家”用于指称比自己辈分高、年长的亲人。例如，向人称自己的父亲为“家父”或“家严”、母亲为“家母”或“家慈”、兄长为“家兄”、嫂嫂为“家嫂”。“舍”则用于向人谦称比自己卑幼的亲人，如向人称自己的弟弟为“舍弟”、侄子为“舍侄”等。凡与自己有关的事物都可以加上谦词以表示对他人的尊敬。例如，称自己的家为“寒舍”“斗室”“陋室”，称自己的著作为“拙作”“习作”，称自己的见解为“浅见”“愚见”等。

（4）正确使用“先生”“小姐”等称呼。在社会交往中，对男性可一律尊称为“先生”，但对女性的称呼就比较复杂了。应根据对方的婚姻状况，分别称为“小姐”（未婚女性）、“太太”或“夫人”（已婚女性）、“女士”（婚姻状况不明者）等。在称对方“太太”或“夫人”时必须谨慎。恰当使用称呼，既符合人际交往中的基本礼仪要求，又体现出了个人的良好素质，对此绝对不能疏忽大意。

2. 打招呼礼仪

（1）使用易懂的话语。一句话可以得罪人；同样，一句话也可以令人感到亲切，产生交谈的欲望。在人际交往中，不要或者尽量减少使用专业术语，如医学专业术语、银行专业术语等。招呼语要通俗易懂，这样人们才能感到亲切和友善。

（2）简单明了的礼貌用语。简单明了的礼貌用语在生活中很常用。要多说“您好”“大家好”“谢谢”“对不起”“请”等礼貌用语，以展现良好的礼仪修养。

（3）生动得体的问候语。如今，很多服务行业都要使用服务用语。所谓服务用语，就是指重点表现服务意识的语言。例如，“有没有需要我服务的”“有没有需要我效劳的”这样的问候语既生动又得体，需要每个服务人员牢记于心、表现于口。切忌使用类似“找谁”“有事吗”这样的问候语，这样会把很多初次见面的人吓跑。

（4）适度寒暄。陌生人之间的交往需要适度寒暄，以增进彼此的了解和好感。大学生应该多练习寒暄语的运用，提高自己的人际交往水平。

在服务性行业一般要求顺着客户的心理与其进行适度交谈。例如，当客户说“对不起，请问

你们总经理在不在"时，接待人员应当马上回答："您找我们总经理吗？请问贵公司的名称是什么？麻烦您稍等一下……" 与此同时，要自然展现出合适的肢体语言。

（5）充满关怀的说话方式。在人际交往中，要学会根据环境使用不同的关怀话语，拉近与交往对象之间的距离，温馨的关怀话语能让人愿意与自己交往，并且产生好感，从而为自己赢得好人缘。

（6）避免双关语、忌讳语、不当言辞。在人际交往中说双关语、忌讳语及不当言辞，很有可能会令人感觉不舒服，甚至产生厌恶感。

技能点 2　交谈礼仪


微课：人际沟通－察言观色

1. 表情自然

表情通常是一个人面部情感的表现，即一个人的面部神态。人们在交谈时所呈现出的种种表情，往往是个人心态的无声反映。为了体现出交谈的诚意和热情，应当对表情予以充分注意。

（1）交谈时目光应专注，或注视对方，或凝神思考，从而和谐地与交谈进程相配合。眼珠一动不动，眼神呆滞，甚至直愣愣地盯视对方都是极不礼貌的表现；目光游离，漫无边际，则是对对方不屑一顾的失礼之举，也是不可取的。如果是多人交谈，就应当不时地用目光与众人交流。

（2）在交谈时适当运用眉毛、嘴、眼睛形态上的变化，表达自己的赞同、理解、惊讶、迷惑，从而表明自己的专注之情，并促使对方强调重点、解释疑惑，使交谈顺利进行。

（3）交谈时的表情应与说话的内容相配合。如与上级领导谈话时，应当恭敬而大方；与群众谈话时，应当亲切而温和。

2. 举止得体

伴随着交谈，人们往往会做出一些无意识的动作。这些肢体语言通常是自身人们对谈话内容和谈话对象真实态度的反映。

（1）适度的动作是必要的。例如，发言者可用适当的手势来补充说明其所阐述的具体内容，倾听者则可通过点头、微笑来反馈"我正在注意听""我很感兴趣"等信息。可见，适度的举止既可表达敬人之意，又有利于双方的沟通和交流。

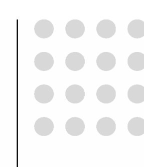
（2）避免过分、多余的动作。与人交谈时可有动作，但动作幅度不可过大，更不要手舞足蹈、拉拉扯扯、拍拍打打。为表达敬人之意，切勿在谈话时左顾右盼，双手置于脑后，跷"二郎腿"，或剪指甲、挖耳朵等。交谈时应尽量避免打哈欠，如果实在忍不住，也应侧头掩口，并向他人道歉。应当尤其注意的是，不要在交谈时用手指指人，因为这种动作有轻蔑之意。

3. 遵守惯例

除了表情和举止之外，在交谈时往往能通过一些细节体现出一个人自己的谈话态度。为表达自己的诚意、礼貌与热忱，在这些细节的处理上要遵守一定的惯例。

（1）注意倾听。倾听是与交谈过程相伴而行的一个重要环节，也是交谈顺利进行的必要条件。在交谈时务必认真聆听对方的发言，用表情、举止予以配合，从而表达自己的敬意，并为积极融入交谈做好充分的准备。切不可对他人的发言不闻不问，甚至随意打断对方的发言。

（2）谨慎插话。交谈中不应当随便打断别人的话，要尽量让对方把话说完后再发表自己的看



法。如确实想要插话，应向对方打招呼："对不起，我插一句行吗？"但所插之言不可冗长，一两句即可。

（3）礼貌进退。加入别人谈话之前应先打招呼，征得对方同意后方可加入。相应地，他人想加入己方交谈时则应以握手、点头或微笑表示欢迎。如果他人在进行个别谈话，则不要凑上去旁听。如若确实有事需要与其中某人说话，也应等到别人说完后再提出请求。谈话中若遇有急事需要处理，应向对方打招呼并表示歉意。值得注意的是，男士一般不宜参与妇女的交谈。

（4）注意交流。交流是一个双向或多向的过程，需要各方积极参与。因此，在交谈时切勿造成"一言堂"的局面。不但自己发言，也要给其他人发表意见的机会。别人发言后自己也要适时地发表个人看法，以促进互动式交谈的进行。

4．交谈的一般要求

除上述几项具体原则外，在选择交谈内容时还应遵循以下 4 点要求。

（1）选择高雅的内容。职业人员应当自觉地选择高尚、文明的内容，如哲学、历史、文学、艺术、风土人情、传统、典故，以及政策国情、社会发展等话题，不宜谈论庸俗低级的内容，更不应参与小道传闻的传播。

（2）选择轻松的内容。在交谈时，要有意识地选择那些能使交谈对象开心与欢乐、轻松的话题。除非有必要，否则切勿选择那些让对方感到沉闷、压抑、悲哀、难过的内容。

（3）选择擅长的内容。交谈的内容应当是自己或者对方熟知甚至擅长的内容。选择自己擅长的内容就会在交谈中驾轻就熟、得心应手，并令对方感到自己的谈吐不俗，对自己刮目相看。选择对方擅长的内容，则既可以给对方发挥长处的机会，调动其交谈的积极性，又可以借机向对方表达自己的谦恭之意，取人之长，补己之短。否则，会使对方感到尴尬难堪，或者令自己贻笑大方。

（4）回避忌讳的内容。每个人都有自己忌讳的话题，在交谈时务必注意回避对方的忌讳，以免引起误会。如不干涉对方的私生活、不询问对方单位的机密等。

由于中外生活习惯存在差异，许多国内司空见惯的话题往往是外国人禁忌的敏感话题。在与外国人交往时，尤其要注意回避对方忌讳的话题。例如，过分地关心他人的去向，了解他人年龄、婚姻、收入状况，询问他人身高、体重等，都被外国人视为对其个人自由的粗暴干涉，是交谈时不宜涉及的。

5．日常交谈场合应对要点

（1）与人保持适当的距离。交谈通常是为了与别人沟通思想。要达到这一目的，首先要注意说话的内容和交谈声音的大小，其次要与对话者保持适当的距离，如图 3-7 所示。



图 3-7　保持适当的交谈距离

从礼仪上说，交谈时与对方离得过远，会使对方误认为你不愿向他表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而，如果在较近的距离与人交谈，稍有不慎就会把唾液溅到别人脸上，这会更令人讨厌。有些人因为有和别人凑近交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的唾液溅到，于是先知趣地用手掩住自己的口。这样做形同"交头接耳"，样子难看也不够大方。因此，从礼仪角度来讲，一

般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既可让对方感到有种亲切的气氛，又保持了一定的社交距离，在常人的主观感受上也是最舒服的。

（2）恰当地称呼他人。新老朋友一见面就得称呼对方。每个人都希望得到他人的尊重。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重，直呼其名仅适用于关系密切的人之间。若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名会显得更加亲切，但若是在公众和社交场合，还是称呼他的头衔更为得体。

对于知识界人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除了博士外，其他学位不能作为称谓来使用。



微课：语言的基本要求

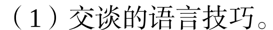
（3）谈话时注意言辞表达。无论交往对象是名流显贵还是平民百姓，都应当表达准确，言辞有礼。

6. 交谈的技巧

交谈是人际交往中最迅速、最直接的一种沟通方式，在传递信息、增进了解、加深友谊方面起着十分重要的作用。谈话中不仅要注意表情、态度、用词，还要讲究交谈的技巧。



微课：商务推销（1）



（1）交谈的语言技巧。

① 接近对方。接近对方是人际关系发生、发展的起点。对商务人员而言，也是业务工作的开始。如何自然而巧妙地接近对方呢？可按惯例去做：问候与寒暄，请人介绍，熟记对方的姓名。



微课：商务推销（2）

② 赞美对方。赞美是对他人长处的一种肯定。通常，每个人在心理上都有一种被赞美的期待，都渴望得到别人较高的评价。赞美时应注意的是：学会欣赏他人，要出于真诚，要措辞得当，语言要具体，赞美应配合眼神和动作。

③ 说服的技巧。说服是改变对方原有意见、见解、思想及态度的一种语言技巧。在商务交谈中，出于各自的利益，双方不可能处处都能达成共识，常常会对某个问题产生意见分歧。在这种情况下，要说服对方改变原有主张，接受自己的建议，除原则性的问题之外，可采用三种方法：先肯定后否定，或在肯定的基础上局部否定；以数据说话，以事例服人；通过对比，说服对方。

④ 拒绝的技巧。在彼此的交谈中，由于利益取向或其他方面的原因，不可能做到有求必应、事事观点一致。实际上，在商务交谈中，拒绝别人的时候可能要多于承诺、应允的时候。

拒绝不是一件令人愉快的事，因此，有必要学习和掌握拒绝的技巧：使用敬语，缩小心理距离；说明原因，取得理解；答非所问，转移、回避话题。

（2）交谈时要善找话题。有人说："交谈中要有没话找话的本领。"话题来源于对生活的观察和感受，我们往往可以从一个人的言谈中看出其丰富的思想内涵及对生活的热爱。

俗话说："话不投机半句多。"选择好的话题是初步交谈的媒介，是深入细谈的基础，是纵情畅谈的开端，是交谈成功的关键。

好话题的标准是：至少一方熟悉能谈，大家感兴趣爱谈，能激发各方的交谈欲望。

寻找话题时可以从以下 3 方面入手。

① 寻找共同点。交谈只能在共同的知识、经验、兴趣范围内才能进行下去。所谓寻找共同点，

即从交谈参与者的年龄、职业、籍贯、毕业学校、学历、性格等上寻找共同点，由此引出话题。如同行可谈谈业务上的问题，同事可聊聊单位的情况，老同学可以一起回忆同窗共读的情景等。从共同点上找话题，会越谈越投机。

② 就地取材。就地取材即结合双方所处的环境引出话题。如在交谈对象的家中，家中的装潢、陈设以及室内的花卉都可作为正式交谈的开场白。如果是在室外，阳光明媚，可谈谈天气。

③ 循趣入题。问明对方的兴趣，或了解对方最近正在从事的活动，循趣出发，进入话题，如体育运动和近期赛事、饮食文化、时装等。

交谈中找出对方的兴趣所在，有目的地接近和了解对方，可使对方愿意谈论自己感兴趣的话题，为进入谈话主题进行铺垫。选择话题时还要看对象，交谈对象不同，所选择的话题和所使用的语言、口气也应有所不同。

（3）交谈时要学会幽默。高尔基说："幽默是生活中的盐。"莎士比亚认为："幽默和风趣是智慧的闪现。"幽默可通过隐射、讽喻、双关等修辞手法揭示生活中的哲理，让人们得到某些启迪。

为人豁达开朗、处世乐观随和的人，可以从生活中获取幽默素材。例如，当有人嘲笑你个子矮时，你可以说："矮有什么不好？穿衣省料，打牌钻桌不用弯腰。"豁达开朗的胸怀、乐观随和的性格，会将人们带入幽默的氛围中。

生活中，要头脑灵活、思维敏捷、反应迅速、口齿伶俐。在日常生活中，要养成善观察、多动脑、勤开口的习惯，遇事多看、多想、多问、多讲，久而久之，一定会有收获。

生活中，要培养广泛的兴趣爱好，积累丰富的学识。只有对古今中外、天南地北、历史典故、天文地理、风土人情等各方面的知识都有所了解，才能在谈话中左右逢源、游刃有余。

技能点 3　电话礼仪

1. 打电话的礼仪

（1）选择适当的通话时间。给他人打电话时，白天一般应在早晨 7 点钟以后，假日最好在 9 点以后，晚间则在 10 点以前；对有午睡习惯的人，要尽量避开午睡时间。总之，以不影响对方的休息为宜。打国际长途时，还必须注意时差和生活习惯，选择对方合适的时间。

（2）通话时要讲礼貌。电话接通后，先行问候，说声"您好"，然后客气地问一声："请问，这是××公司吗？"[或"这是××先生（女士）的家吗？"]得到肯定的答复后，应迅速通报自己的单位或姓名，并告诉接电话者要找哪位，如："请您找一下李宏先生听电话，好吗？"如对方答应找人，则应在"谢谢"后握住听筒静候，不可丢下电话去做其他事情；对方告诉所要找的人不在时，不应鲁莽地将电话挂断，而应当说："谢谢，打扰了！"（或"如果方便的话，请您转告他""麻烦您告诉他，回来以后给我回电话，我的电话是……"之类的话）；如果接电话的正好是自己要找的人，应先致以简短的问候，再进入正式交谈。

2. 接电话的礼仪

（1）要尽快接听，并"自报家门"。接电话时，电话铃一响，应尽快放下手中的事情，拿起话筒，先说声"您好"，然后通报自己的单位名称，根据情况还可报上姓名，如"我是李兰，请问……"。电话铃响之际，如果当时自己正好有客人在座，则应先向客人致歉并征得同意后再去接电话。电话铃响 3 下以后才去接电话时，应首先向对方致歉："您好！对不起，让您久等了！"当对方说明



要找的人后，应说“请稍等”，然后尽快找到受话人。如果受话人虽在，但距离较远或有事无法脱身，则可向对方解释并提出建议，如：“祝小姐刚走，估计 10 分钟内能回来，您过一会儿再来好吗？”如果对方要找的人不在，可以据实相告，并客气地告诉对方自己与他要找的人是什么关系，随后问一声：“我能帮您什么忙吗？”若对方有事相告，则应取过纸笔当场记下，随后复述一下自己记录的要点，无误后等要找的人回来后，应立即将记录转交，以免耽误工作。

（2）要聚精会神地接听电话。在通话过程中，受话人应避免打断对方的讲话。为了表示自己一直在倾听对方说话，或表示理解与同意对方的话，应不时地轻轻“嗯”上一两声，或说上一两句“是”“对”“好”之类的短语。以这种积极的态度呼应对方是十分礼貌的。内容谈完后，可询问对方“您还有什么事吗”“还有什么要求”。这既是尊重对方的表现，又可提醒对方。然后让对方挂断电话，并以“再见”为结束语。通话时，如果有他人过来，不得目中无人，应点头致意；如果需要与来人讲话，应对受话人说“请您稍等”，然后捂住话筒，小声与来人交谈。

3．使用手机的礼仪



微课：手机礼仪

手机礼仪既有电话礼仪的共性要求，又有其特殊的要求。手机的基本特点是否移动，手机使用者要特别注意顾及周围人的感受，语气保持平和。

（1）在不便接听的情况下，一有机会，就要及时回电话说明原因并致歉。既然我们配有手机，就不要让那些急于联系自己的人因联系不上自己而焦虑不已。因此，在一般情况下，要让手机处于开机状态。

（2）文明地使用。我们应文明地使用手机，在手机使用上尊重、关心和爱护他人。例如，发短信时，要发有效、有益的信息。在某些公众场合（包括会场、机场、课堂、餐厅、影剧院、医院、音乐厅、图书馆、宾馆大堂、公交车上等），不能旁若无人地接打手机。最好根据具体情况把手机调到振动、关机或静音状态，不要让它发出的响声对他人造成影响。不要用手机发垃圾信息给别人。

（3）致歉后再接听。正与他人谈话时，若手机铃响，应向谈话对象致歉并征得对方同意后再接听手机。

锦囊

锦囊 1　交谈“五不问”和“六忌讳”

不问收入，不问年龄，不问婚否，不问健康，不问个人经历。

忌讳非议党和政府，忌讳涉及国家机密，忌讳非议交往对象，忌讳非议领导和同事，忌讳谈论低俗之事，忌讳涉及个人隐私。

锦囊 2　言谈举止“五原则”与交谈方式“十不准”

（1）言谈举止“五原则”。

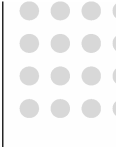
① 既不可傲慢、盛气凌人、目空一切，又不可轻薄俗气、让人鄙视。

② 既不可过分自信、自以为是，又不可自惭形秽、自暴自弃。

③ 既不可行为放肆、毫无顾忌，又不可谨小慎微、畏首畏尾、过分拘谨。

④ 既不可粗言俗语、不拘小节，又不可滑头滑脑、虚情假意。

⑤ 言谈举止要切合自己的身份、地位、年龄、辈分，还要切合自己的思想、气质、性格、处境。



（2）交谈方式“十不准”。

① 不抢先说话。

② 不议论不在场的人。

③ 发生争吵时迅速改变话题。

④ 不谈自己的责任与挫折。

⑤ 不谈别人的缺点和不足。

⑥ 不议论别人的生理缺陷。

⑦ 不损害民族尊严。

⑧ 不发火，不说粗话，不说谎。

⑨ 不取笑别人，给人留“台阶”。

⑩ 不阿谀奉承，不献媚攀高。

锦囊 3　聆听的艺术

有专家说，有效的推销是自己说 1/3 的话，把 2/3 的话留给对方去说，然后认真去听。用心听、认真听是对对方最大的尊重。具体有 3 个方面的要求：表情认真，在倾听时要目视对方，全神贯注，忌讳心不在焉；动作配合，接受对方的观点时应以微笑、点头等动作表示同意；语言动作，在听的过程中，用“嗯”或“是”呼应对方，表示自己在认真倾听。

锦囊 4　打电话挂机时的技巧

打电话的时候谁先挂断？最容易出现的一个错误回答是对方先挂断。假定打电话双方都忠实于这一规定，双方都等着对方挂，结果只能是浪费了宝贵的时间，说了一些没用的闲话。因此，这种方式没有可操作性。打电话时谁先挂断，交际礼仪给出了一个规范的做法：地位高者先挂电话。

如果你与董事长通话，不管董事长是男是女、是老是少，下级尊重上级是一种职业规范，此时应该由董事长先挂电话；如果总公司来电话，不管总公司打电话的人是什么级别，他代表了上级机关，此刻应该由总公司的人先挂电话；如果是客户来电话，客户是上帝，应该让客户先挂电话；如果是平级，则谁主动打电话谁先挂断。

锦囊 5　电话接听技巧

① 接听电话 3 大禁忌：久候、问题重复、谈话不得要领。

② 对方如果不接电话，应设法圆场，不让对方感到难堪和不安。

③ 对于自己不了解的人或事不能轻易表态，尤其是否定。



典型案例

典型案例 1　不恰当的称呼

几个年轻人到承德避暑山庄游玩，想抄近路去外八庙，于是向一位姑娘问路：“小师傅，请问到外八庙怎么走？”“谁是小师傅？”姑娘怒目圆睁，愤愤而去。几个年轻人莫名其妙，想不出哪里得罪了姑娘。

思考：请问你知道怎样正确称呼吗?

典型案例 2　这里没师傅，只有大夫

一位某高校大学生,用手捂着自己的左下腹跑到医务室,对坐诊的大夫说:“师傅,我肚子疼。”坐诊的医生说：“这里只有大夫，没有师傅。找师傅请到学生食堂。”学生的脸红到了耳根。

思考:（1）该学生的称呼错在哪?

（2）称呼时应注意哪些问题?

典型案例 3　电话

A：请问王老师在吗?

王老师：我是王老师，请问您是哪位?

A：王老师，您猜呢?

王老师：是李华吗?

A：不是!

王老师：是刘霞吗?

A：不是！老师您都忘了我的声音了。

思考:（1）打电话者采用的方式是否合适?

（2）此段对话内容存在什么问题?

典型案例 4　手机礼仪

小王前晚加班到深夜，回家后把手机关机，蒙头大睡。公司领导早上没见小王来上班，于是找到小王的同事小刘询问当天需要的文件。小刘急忙给小王打电话，可是电话处在关机中。领导因急需文件，派小刘到小王家里找小王。小刘找到小王时，他还在睡觉。当小刘说明来意后，小王赶紧拿起手机拨通了领导的电话。小王躺在床上和领导通话，告诉领导自己因加班而没有准点上班，且欲把加班情况向领导描述。领导在电话里非常生气，没有等小王说完就挂断了电话。

思考:（1）小王使用手机时忽视了什么?

（2）领导为什么不原谅加班的小王?

典型案例 5　商务活动中语言技巧的运用

随着电子商务的迅猛发展，许多商店人手短缺。为减少送货任务，有的商店将问话顺序进行了调整，将“是您自己拿回去呢，还是给您送回去”改为“是给您送回去呢，还是您自己带回去”，结果产生奇效。顾客听到后一种问法后，大都说：“我自己拿回去吧。”又如，有一家咖啡店卖的可可饮料中可以加鸡蛋。售货员常问顾客:“要加鸡蛋吗？”后来在一位人际关系专家的建议下改为:“要加一个鸡蛋，还是加两个鸡蛋？”销售额大增。

思考:（1）商务活动中进行语言沟通时应考虑哪些因素?

（2）你掌握了哪些语言沟通技巧?



实践训练——通话角色表演

1. 训练内容

手机通话训练。我们需要在本任务中演练接、打电话过程中的各种相关礼仪知识和技能。

2．情境设置

情境 1

（Christine Root 是卓悦童趣益智产品研发公司的接线员，她正在接电话。）

Root：早上好，卓悦童趣益智产品研发公司。Christine Root 正在和你通话，请问有什么事情吗？

Mark：早上好，我是 Mark Zhu。我想找市场部经理约翰。

Root：当然可以。请问，我能知道是关于什么事情吗？

Mark：是有关我们下个月的谈判。

Root：好的，请稍等，我这就给你转接。

（电话转接给约翰。）

Root：约翰经理，祝先生来电，你想和他通话吗？

约翰：是的，我正在等他的电话。

Root：好，我这就给你转接。

约翰：你好，祝先生。近来如何？

Mark：你好，约翰。我很好。我打电话过来，是想和你讨论一下我们下个月要进行的谈判……

演练组织：3 位同学为一组，安排两组同学进行上述通话内容的演练。其他同学观摩点评。

点评要点：通话时语气、语调、语言、表情、眼神等的规范性，两组进行评比。

情境 2

Vivian：Cannon 先生，你好。今天心情如何？

Cannon：非常好，谢谢。有什么我可以帮你的吗，李唯小姐？

Vivian：哦，是这样的。昨天发送过来的缝纫机有些问题。有些质量不符合要求，不能正常工作。

Cannon：哦，真糟糕。我很抱歉听到这个消息。有多少台缝纫机有问题呢？

Vivian：大概 20 台。我的同事正在检查。

Cannon：对于带来的不便很抱歉，我会给出最快捷的处理方法。

Vivian：好的，你建议我们怎么做呢？

Cannon：请你告诉我坏的缝纫机的准确数量，并把有问题的缝纫机发给我们，今天下午，我们会把新的机器通过航空运输方式发送给你，两天之内就会到货。运费都由我们来支付。

Vivian：那好，就这样吧。一会儿我给你打电话，告诉你有问题的缝纫机的数量。

Cannon：非常感谢，李唯小姐，请接受我们诚挚的歉意。我向你保证我将尽最大努力找出质量问题所在。

Vivian：好，感谢你这么快解决了这个问题。

Cannon：你太客气了。再见。

Vivian：再见。

演练组织：安排 4 名学生（2 人一组）模拟上述通话内容。其他同学观摩点评。

点评要点：通话时的表情、眼神、语气、语调、语言等的规范性，并且将两组进行比较。

情境 3

（康丽位于中国北京的办公室内，正在和伦敦的吉姆 • 皮特斯先生通电话。吉姆 • 皮特斯经营

一家包装公司，他准备拜访卓越童趣益智产品研发公司。）

康丽：你好。

（在通话开始的时候，接电话的人应主动友好地问好，并陈述自己的姓名、职位以及公司名称。正确的开头应该是：“早上好，卓越童趣益智产品研发公司。我是总经理秘书康丽，请问有什么事情？”）

吉姆：我是伦敦的吉姆・皮特斯。我想在周五和贵公司经理商讨产品新包装设计的问题。

康丽：好的，吉姆。你来的时候我们可以仔细探讨一下。我认为你已经了解了有关信息，还有什么想要知道的吗？

（吉姆是公司的业务伙伴，这次通话非常正式。正确称呼应为“Mr Peters”。）

吉姆：能不能告诉我当我到达北京机场后如何到酒店？

康丽：当你到达北京机场后，乘坐机场大巴 4 号线，就可以到达香格里拉酒店了。

吉姆：好的，谢谢。

（在通话即将结束的时候，应该仔细核对刚刚在电话中提及的问题，如时间、数据等细节问题，以避免误解的产生，并且要有一些客套话。正确的说法是：“好，都记下了。期待着和你见面，再见。”）

康丽：再见。

吉姆：再见。

演练组织：安排 2 位同学按照上述内容进行演练，其他同学观摩点评。

点评要点：按照电话礼仪规范进行点评，注意开端和结束。

情境 4

演练组织：2 人为一组，每组模拟控制在 5 分钟以内，然后设定不同的场景（如拨打电话、接听电话、转接电话、电话留言等），进行现场模拟演示。

模拟内容如下。

① 模拟房屋中介电话劝你买房子。

② 模拟保险营销员电话推销保险。

③ 模拟打错电话且说话不清楚的老人。

④ 模拟办公时间女友打来电话。

⑤ 模拟有电话找你的同事，同事不在座位上。

⑥ 模拟上司喝醉酒后给你打来电话。

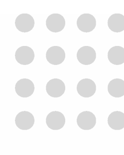
⑦ 模拟跟客户打电话说到一半时手机没电。

⑧ 模拟你正在电话里和一个客户谈生意，另一部电话突然响起。

点评要点：根据学生在不同情境中的通话表现，点评其电话礼仪运用能力。

情境 5

营销专业的学生刘俊和张鹏去某学校英语教研室做问卷调查时遭遇尴尬，有两位老师“不配合”。指导老师了解情况后得知，原来刘俊和张鹏没有喊“报告”就进入了办公室。进去后，两位女英语教师在批改学生的作业。刘俊和张鹏说明来意后，两位老师说马上要去开会，大约 40 分钟后回来再填写问卷。刘俊和张鹏不想再跑一趟，于是，刘俊急忙说：“就耽误几分钟时间，希望现



在就帮忙填写。”张鹏慌乱中叫错了两位老师的姓氏，感觉不好意思，匆忙间又失手打翻了一位老师的水杯。

张鹏满头是汗，在开口说道歉时，刘俊求老师帮一下忙。结果两人被老师请出了办公室，让他们学会基本的礼貌后再来。

对刚才的行为进行反思后，两人准备再次前去……

演练组织：将全班分成 4 组，每组指定 1 名组长和 1 名副组长，分别组织学生按上述情境进行演练。每组派 4 名学生上台表演（先按上述情景演练，再按正确拜访程序演练），最后由老师来点评。

点评要点：敲门、称呼、招呼、握手、自我介绍、交谈礼仪、致谢及告辞礼仪等内容。

任务三 ｜ 握手与交换名片礼仪



任务描述

当今，握手已成为世界上最普遍的一种礼节，其应用范围远远超过了鞠躬、拥抱、亲吻礼等。

名片是现代社会中不可缺少的社交工具。两人初次见面时，先互报姓名，再奉上名片，单位、姓名、职务、电话等信息都在名片上，既回答了一些对方心中想问有时又不便贸然问的问题，又使相互之间的距离一下子拉近了许多。

握手和交换名片在商务场合应用广泛，其礼仪规范也是我们需要了解、掌握并熟练运用的。



任务导入

两位商界老总经中间人的介绍，相聚谈一笔生意。这是一笔双赢的生意，而且做得好还会大赚。看到合作的美好前景，双方的积极性都很高。A 老总首先摆出友好的姿态，恭恭敬敬地递上了自己的名片；B 老总单手把名片接过来，一眼都没看就放在了茶几上。接着，他拿起了茶杯喝了几口水，随手又把茶杯压在了名片上。A 老总看在眼里，气在心里，随意谈了几句话，起身告辞。事后，他郑重地告诉中间人，这笔生意他不做了。当中间人将这个消息告诉 B 老总时，他简直不敢相信自己的耳朵，一拍桌子说：“不可能！哪儿有见钱不赚的人？”他立即打通 A 老总的电话，一定要他讲出个所以然来。A 老总道出了实情：“从你接我名片的动作中，我看到了我们之间的差距，并且预见到未来的合作会有很多不愉快，因此，还是早放弃为好。”B 老总放下电话后，不仅痛惜失掉的生意，更为自己的失礼感到羞愧。一个接名片的动作就丢掉了一桩生意的事实，使他认识到，在生意场上，人们不是只看产品质量，更看人的素质。

问题：（1）两位商界老总为何没有合作成功？

（2）你知道多少名片礼仪呢？

技能点 1　握手礼仪



微课：握手礼仪

人们在见面与告别时都会行握手礼。在国内外的交往中，握手是通行的会见礼节。

学习握手礼仪时，主要掌握的内容是握手的时机、握手的方式、握手的顺

序和握手的分类4个方面。

1. 握手的时机

（1）常见的时机。

① 遇见久未谋面的熟人。

② 在比较正式的场合与相识之人道别。

③ 自己作为东道主迎送客人。

④ 向客户辞行。

⑤ 被介绍给不相识者。

⑥ 在外面偶遇同事、朋友、客户或上司。

⑦ 感谢他人的支持、鼓励或帮助。

⑧ 自己向他人或他人向自己表示恭喜、祝贺。

⑨ 应邀参与社交活动，见到东道主。

⑩ 对他人表示理解、支持和肯定。

⑪ 在他人遭遇挫折或不幸时表示慰问、鼓励。

⑫ 自己向他人或他人向自己赠送礼品或颁奖。

（2）不宜握手的时机。

① 对方手部有伤。

② 对方手里拿着较重的东西。

③ 对方忙着其他事情，如打电话、用餐、主持会议、与他人交谈等。

④ 对方与自己距离较远。

2. 握手的方式

作为一种常规礼节，握手的具体方式颇有讲究。

（1）握手的操作要点。

① 神态。与他人握手时，应当神态专注、认真、友好。在正常情况下，握手时应目视对方双眼，面含笑容，同时问候对方，如图3-8所示。

② 姿态。与人握手时，一般应起身站立，迎向对方，在距其1米左右时伸出右手，握住对方的右手手掌，稍微上下晃动一两下。

③ 力度。握手的时候，用力既不可过轻，又不可过重。若用力过轻，则有怠慢对方之嫌；不看对象而用力过重，则会使对方难以接受而产生反感。

④ 时间。一般而言，在普通场合与别人握手时以3秒左右为宜。

（2）标准的握手姿势。标准的握手姿势是：握手时，双方相距约1米，上身稍向前倾，头微低；伸出右手，四指并拢，拇指张开，两人的手掌与地面垂直，相握并轻轻摇动，一般以3秒为宜。男士与女士握手时，一般只轻握女士的手指部分，拇指轻压中骨节。两男士握手时，提倡虎口相压，有力度与气势，代表着自信与真诚的问候，如图3-9所示。

握手时，双方应正视对方，面带笑容，并以简要的语言向对方致意，可说一些客套话，如“您好”“认识您很高兴”等。当知道对方受到表彰或有喜事时，可说“恭喜您”“祝贺您”，以表示祝贺；欢迎客人时，可说“欢迎您”“欢迎光临指导”；送客时，可以说“祝您一路顺风”。

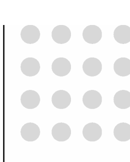




图 3-8　握手的神态



图 3-9　男士握手时虎口相压

与尊敬的长者握手可采取双握式，即右手紧握对方右手时，用左手加握对方的手背和前臂。除了年老弱者和残疾人外，一般不坐着握手。

握手力度要适度，正式场合的握手力度一般以 1 千克左右为宜。一般来讲，如果两人比较熟悉或久别重逢，力度可以大些，时间也可长些。

（3）简易、正确的握手方式。在问候之前，双方各自伸出右手，彼此之间保持一步左右的距离，手掌略向前下方伸直，掌心向左，两人手掌平行相握，同时注意上身稍向前倾，头略低，面带微笑地注视对方的眼睛，以示认真和恭敬。

3．握手的顺序

在握手时，双方握手的先后顺序很有讲究。一般情况下，讲究的是“尊者居前”，即通常应由握手双方中身份较高者首先伸出手来，反之则是失礼的。握手的顺序应根据握手双方的年龄、社会地位、身份、性别及有关条件来确定。

（1）一般遵循“尊者居前”的原则。主人与尊者即主人、上级、长辈和女士先伸手，客人、下属、晚辈和男士一般应先问候，待对方伸出手后，再伸手与之相握。所以，当见到长者、上级、女士时，不宜贸然伸手。在主宾之间，迎客时主人先伸手；辞行时，主人先伸手就有撵人之嫌。

若一个人与很多人握手，最有礼貌的顺序是：先长辈，后晚辈；先上级，后下级；先主人，后客人；先女士，后男士。在社交和商务场合，当别人不按照惯例已经伸出手时，都应毫不迟疑地立即回握，拒绝他人的握手是不礼貌的。具体而言，女士同男士握手时，女士应首先伸手。长辈同晚辈握手时，长辈应首先伸手。上司同下级握手时，上司应首先伸手。宾主之间的握手则较为特殊，正确的做法是：客人抵达时，主人应首先伸手，以示欢迎；客人告辞时，客人应首先伸手，以示主人可就此留步。

在正式场合，当一个人有必要与多人一一握手时，既可以由尊而卑地依次进行，又可以由近而远地逐步进行。

（2）在正式场合，握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份。在社交、休闲场合，则主要取决于年纪、性别、婚否。

① 职位、身份高者与职位、身份低者握手时，职位、身份高者应首先伸出手来。

② 女士与男士握手时，女士应首先伸出手来。

③ 已婚者与未婚者握手时，已婚者应首先伸出手来。

④ 年长者与年幼者握手时，年长者应首先伸出手来。

⑤ 长辈与晚辈握手时，长辈应首先伸出手来。

⑥ 社交场合的先至者与后来者握手时，先至者应首先伸出手来。

4. 握手的分类

（1）单手相握。自己的右手与对方右手相握，是常用的握手方式。

① 平等式握手：手掌垂直于地面并合握。地位平等或为了表示自己不卑不亢时可采用这种方式。

② 友善式握手：自己掌心向上与对方握手。这种握手方式能够显示出自己谦恭、谨慎的态度。

③ 控制式握手：自己掌心向下与对方握手。这种握手方式会显得自己自高自大，基本不采用。

（2）双手相握。双手相握又称“手套式握手”，即用右手握住对方右手后，再以左手握住对方右手的手背或前臂。这种方式适用于亲朋好友之间，以表达深厚情谊；不适用于初识者或异性，那样会被误解为讨好或失态。

技能点 2　名片礼仪



微课：名片礼仪

1. 名片的分类

在现代社会中，名片的使用相当普遍，分类也比较多，并没有统一的标准，最常见的分类方法主要有以下几种。

（1）按用途分，名片可分为商业名片、公用名片和个人名片 3 类。

（2）按质地和印刷方式分，名片可分为数码名片、胶印名片和特种名片 3 类。

（3）按印刷色彩分，名片可分为单色、双色、彩色和真彩色 4 类。

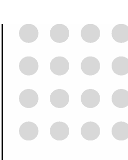
（4）按排版方式分，名片可分为横式名片、竖式名片和折卡名片 3 类。

（5）按印刷表面分，名片可分为单面印刷和双面印刷两类。

名片的产生主要是为了便于交往，过去由于经济与交通均不发达，人们交往面不太广，对名片的需求量不大。随着我国改革开放的逐步深入，人口流动加快，人与人之间的交往增多，名片使用开始增多。特别是近几年，随着经济的发展，信息开始发达，用于商业活动的名片成为市场的主流。人们的交往方式有两种，一种是朋友间的交往，另一种是工作间的交往。而工作间的交往又分为两种，一种是商业性的，另一种是非商业性的。按用途给名片分类成为名片分类的主要依据。

① 商业名片：在企业业务活动中使用的名片，名片使用大多以营利为目的。商业名片的主要特点为：名片上常印有标志、注册商标、企业业务范围，大公司有统一的名片印刷格式，使用较高档的纸张，名片中没有私人家庭信息，主要用于商业活动。

② 公用名片：政府或社会团体在对外交往中使用的名片，名片的使用不是以营利为目的。公用名片的主要特点为：名片上常印有标志，部分印有对外服务范围，没有统一的名片印刷格式；名片力求简单适用，注重个人头衔和职称；名片内没有私人家庭信息，主要用于对外交往与服务。



③ 个人名片：朋友间交流感情、结识新朋友时使用的名片。个人名片的主要特点为：名片上不印有标志，设计个性化，可自由发挥，常印有个人照片、爱好、头衔和职业，使用的纸张据个人喜好而定；名片上含有私人家庭信息，主要用于朋友间的交往。

2. 名片的索取

一般而言，索取名片不宜过于直截了当，可行的方法有交易法、激将法、谦恭法和联络法 4 种。

（1）交易法。交易法是指“将欲取之，必先予之”。也就是说，想要得到别人的名片时，最省事的方法就是把自己的名片先递给对方。所谓“来而不往，非礼也”，当你把名片递给对方时，对方不回赠名片是失礼的行为，所以对方一般会回赠名片给你。

（2）激将法。所谓激将法，是指有的时候遇到的交往对象地位、身份比自己高，或者为异性，难免对你有提防之心。这种情况下，把名片递给对方，对方很有可能不会回赠名片。遇到这样的情况，不妨在把名片给对方的时候，略加诠释，如“王总，认识您很高兴，不知道能不能有幸跟您交换一下名片”。这样，对方就不至于不回赠名片给你，即便他真的不想给你，也会有适当的理由，不致使你很尴尬。

（3）谦恭法。谦恭法是指在索取对方名片之前稍做铺垫，以便索取名片。例如，见到一位研究电子计算机技术的专家时，你可以说：“认识您非常高兴！虽然我玩电脑已经四五年了，但是与您这样的专业人士相比相形见绌，希望以后有机会能够继续向您请教。不知道以后如何向您请教比较方便呢？”前面的一席话都是铺垫，只有最后一句话才是真正的目的——索取对方的名片。

（4）联络法。谦恭法一般是对地位高的人，对平辈、晚辈就不太合适。面对平辈和晚辈时，不妨采用联络法。联络法的标准说法是：“认识您太高兴了！希望以后有机会能跟您保持联络。不知道怎么跟您联络比较方便？”

3. 名片的接受

接受别人名片时，应有来有往。他人递名片给自己时，应起身站立，面带微笑，目视对方，如图 3-10 所示。此外，还需要注意以下几方面。

（1）接受名片时，双手捧接，或以右手接过，不要只用左手接过，如图 3-11 所示。



图 3-10 站立接受名片



图 3-11 双手接受名片

（2）接过名片后，要从头至尾把名片认真默读一遍，意在表示重视对方。

（3）接受他人名片时，应使用谦辞敬语，如“请您多关照”。

锦囊

锦囊 1　握手时的禁忌

握手时，忌三心二意、戴墨镜、戴手套、只用左手、与异性握手时使用双手。

（1）握手时，另外一只手不要拿着报纸、公文包等东西不放，也不要插在衣服口袋里。

（2）女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手被允许，而男士无论何时都不要在握手时戴着手套。

（3）除患有眼疾或眼部有缺陷者外，不允许握手时戴着墨镜。

（4）不要拒绝与他人握手，不要用左手与他人握手，不要用双手与异性握手。

（5）握手时不要把对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个不停。

（6）握手时不要仅仅握住对方的手指尖，也不要只递给对方冷冰冰的手指尖。

（7）不要用很脏的手与人相握，也不能与他人握手之后立即擦拭自己的手掌。

（8）不要在握手时面无表情、不置一词或长篇大论、点头哈腰、过分客套。

锦囊 2　握手礼的来源

我们在商务会面时常用的握手礼来源于最初的摸手礼。传说，当时人们在路上遇到陌生人时，如果双方均无恶意就会放下手中的东西，伸开自己的一只手（通常是右手），手心朝前，向对方表明自己手中没有武器，两人走近后再互相抚摸掌心，以示友好。这一习惯经过沿袭推广，就成了现在广泛使用的握手礼。

锦囊 3　名片的通信往来作用

在对外交往中，名片可起到礼节性通信往来的作用，表示祝贺、感谢、介绍、辞行、慰问、吊唁等。使用时视不同情况，在名片左下角用铅笔写上表示一定含义的小字母。例如，祝贺对方时，在名片上注明 p.f.（祝贺）；也可以写上简短的文字，如“婚姻美满”等字样。送花、赠花时，把名片夹在花束中，既简洁又雅致。

礼仪用词缩写如下。

（1）敬贺：p.f.。

（2）谨谢：p.r.。

（3）谨唁：p.c.。

（4）介绍：p.p.（介绍时，介绍人名片上标 p.p.，后面应再附上被介绍人的名片）。

（5）辞行：P.P.c.。

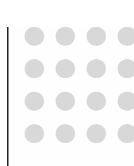
（6）恭贺新年：P.F.N.A（大小写均可）。



典型案例

典型案例 1　海伦 · 凯勒的“握手说”

美国著名盲人女作家海伦 · 凯勒说过：“我接触过的手，虽然无言，却极有表现性。有的人握手能拒人千里，我握着他们冷冰冰的指尖，就像和凛冽的北风握手一样。而有些人的手却充满阳光，他们握着你的手，能使你感到温暖。”可见，握手不仅是相互间传递情谊、联络沟通的手段，



从中还可透露出对方的心态及性格特点。

思考：（1）你是如何理解握手的？

（2）你掌握握手礼仪了吗？

典型案例 2　名片

2012 年 4 月，某市举行春季商品交易会，厂家云集，企业家们济济一堂。A 公司的徐总经理在交易会上听说 B 集团的崔董事长也来了，想利用这个机会认识一下这位素未谋面又久仰大名的商界名人。午餐会上，他们终于见面了。徐总彬彬有礼地走上前去："崔董事长，您好！我是 A 公司的总经理徐刚，这是我的名片。"说着，徐总从随身带的公文包里拿出名片，递给了对方。崔董事长显然还沉浸在与别人谈话中，他顺手接过徐刚的名片，说了声"你好"，草草地看过，放在了一边的桌子上。徐总经理在一旁等了一会儿，未见崔董事长有交换名片的意思，便失望地走开了……

思考：结合名片礼仪知识谈谈崔董事长的失礼之处。

典型案例 3　名片的失误

某公司新建的办公大楼需要添置一系列的办公家具，价值数百万元。公司总经理已做了决定，向 A 公司购买这批办公用具。

这天，A 公司的销售部负责人打电话来，要上门拜访总经理。总经理打算等对方来了，就在订单上盖章，定下这笔生意。

不料，对方比预定的时间提前了 2 个小时，原来对方听说这家公司的员工宿舍也要在近期落成，希望员工宿舍需要的家具也能向 A 公司购买。为了谈这件事，销售负责人还带来了一大堆的资料，摆满了台面。总经理没料到对方会提前到访，刚好手边又有事，便请秘书让对方等一会儿。这位销售负责人等了不到半小时就开始不耐烦了，一边收拾起资料一边说："我还是改天再来拜访吧。"

这时，总经理发现对方在收拾资料准备离开时，将自己刚才递上的名片不小心掉在了地上，却并没发觉，走时还从名片上踩了过去。这个失误令总经理改变了想法，A 公司不仅没有机会与对方商谈员工宿舍家具的购买，连几乎到手的数百万元办公用具的生意也告吹了。

A 公司销售部负责人的失误看似很小，却产生了巨大的损失。名片在商业交往中是名片主人"自我的延伸"。弄丢了对方的名片已经是对他人的不尊重，更何况还踩上一脚，顿时让对方产生反感。再加上没有按预约的时间到访，也不曾提前通知，又没有等待的耐心和诚意，丢失了这笔生意也就不是偶然的了。

思考：本案例给你哪些启示？



实践训练——握手与递名片

1. 训练内容

握手与递名片。

2. 情境设置

情境 1　一男士想把本人名片递给一女士。该男士走向女士，右手从上衣口袋里取出名片，两手捏起上角，正面微倾递上。

演练组织：安排 2 位同学演练，共两组。其他同学观摩。

点评要点：名片递交顺序、方式。

情境 2 一青年男士与一中年男士握手。中年男士首先伸出右手，青年男士与之相握，双方微笑、寒暄。

演练组织：安排 2 位男同学演练，共两组。其他同学观摩。

点评要点：握手方式、顺序。

情境 3 一男一女交谈。男士问："您多大了？" 女士不快地说："28 岁。" 男士问："有对象吗？" 女士答："有。" 男士又问："结婚了吗？" 女士答："早结了。" 男士再问："有孩子吗？" 女士不答，非常不高兴！

问题：请指出该情境中男士犯了什么错误。



要点巩固

一、判断题

1. 一女士把自己的名片递给一男士。该男士双手接过，认真默读了一遍，然后说："王经理，很高兴认识你。" （ ）

2. 一男士与一女士见面，女士首先伸出手来，与男士握手。 （ ）

3. 一男士戴墨镜在街道上行走，路逢一女士。女士伸出右手，男士与之相握，使用双手。 （ ）

二、情境题

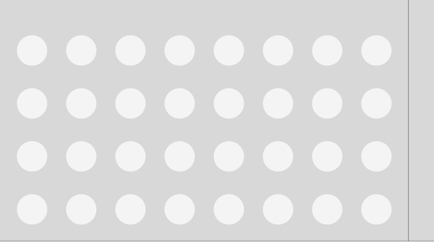
判断以下情境中人物做法的对错。

情境 1 甲男、甲女两人在门口迎候来宾。一辆轿车驶入，乙男下车。甲女上前，道："陈总，您好！" 同时，甲女呈上自己的名片，又道："陈总，我叫李菲，是正道集团公关部经理，专程前来迎接您。" 乙男道谢。甲男上前，道："陈总好！您认识我吧？" 乙男点头。甲男又道："那我是谁？" 乙男尴尬不已。

情境 2 乙女陪外公司丙女进入本公司会客厅，本公司丙男正在恭候。乙女首先把丙男介绍给丙女："这是我们公司的刘总。" 然后向丙男介绍丙女："这是四方公司的谢总。"

三、简答题

1. 在社交活动中，应如何把握说话的分寸？
2. 在人际交往中，进行介绍与握手时应遵循哪些规范？
3. 在日常生活乃至社交场合中，哪些不雅和冒失的行为会令人难堪、不舒服？
4. 为什么说名片是现代人的自我介绍信和社交联谊卡？





项目四
商务活动礼仪

内容标准

项目名称	项目四　商务活动礼仪	学时	7 理论+7 实践
知识目标	1. 掌握接待、拜访与馈赠礼仪知识 2. 了解会议准备及位次排序的知识 3. 掌握谈判座次安排及礼仪要求知识	4. 熟练掌握办公室礼仪技能 5. 掌握行进间礼仪规范要求 6. 掌握求职礼仪及求职技能	
素质培养目标	1. 培养学生分析问题的能力	2. 培养学生解决问题的能力	
任务	任务一　商务接待、拜访与馈赠礼仪 2 理论+2 实践	技能目标 1. 了解接待工作流程 2. 了解接待敬茶礼仪知识 3. 掌握送客礼仪知识 4. 掌握商务拜访礼仪知识 5. 掌握接受与巧拒礼品礼仪技能	
	任务二　商务会议礼仪 1 理论+1 实践	技能目标 1. 了解公司会议的工作流程安排 2. 了解商务会议准备工作的内容 3. 掌握公司大小型会议中位次的排列方法	
	任务三　商务谈判礼仪 1 理论+1 实践	技能目标 1. 能进行主、客方谈判室的布置与座次安排 2. 掌握出席商务谈判的仪表仪态要求知识	
任务	任务四　办公室礼仪 1 理论+1 实践	技能目标 1. 了解办公室工作服饰礼仪知识 2. 熟悉办公室工作举止礼仪知识 3. 掌握并熟练运用办公室工作语言礼仪知识	
	任务五　行进间礼仪 1 理论+1 实践	技能目标 1. 了解电梯及行进间礼仪知识 2. 掌握乘坐小轿车的礼仪知识	
	任务六　求职面试礼仪 1 理论+1 实践	技能目标 1. 掌握求职信及个人简历的书写方法 3. 了解面试着装及仪表要领 2. 掌握面试提问回答技巧 4. 掌握面试过程中的礼仪规范要求	

任务一 商务接待、拜访与馈赠礼仪



任务描述

商务接待时着装得体，商务拜访时落落大方，这些细节折射出的是一个企业的文化素质和精神追求。掌握商务接待、拜访与馈赠礼仪对于优化人际环境、开辟沟通渠道、提高工作效率以及提升自身素质修养具有重要意义。

在本任务中，我们要了解接待、拜访工作中的各个流程环节。除了要求掌握前面所讲的介绍礼仪、握手礼仪、名片礼仪等礼仪知识外，还要掌握迎客、送客礼仪知识，熟练掌握和运用现场接待的技能，学会拜访并能熟练运用，了解如何选择礼品，掌握馈赠和受礼礼仪知识。



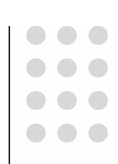
任务导入

某集团公司汪总经理的日程表上清晰地写着：12 月 23 日接待英国的威廉姆斯先生。12 月 22 日下午，汪总经理在着手安排具体接待工作时，电话铃响了，打电话的正是威廉姆斯先生。他说因在某市的业务遇到了麻烦，要推迟到 12 月 25 日才能抵达，问汪总经理是否可以，并再三因改期表示歉意。尽管汪总经理 12 月 25 日需到省城参加一个会议，时间已经做了安排，但他还是很干脆地答复对方，12 月 25 日一定安排专人接待，12 月 26 日同威廉姆斯会面。因为汪总经理知道，威廉姆斯先生拥有众多的国外客户，同他合作，有望使本公司的商品打入更广阔的国外市场。于是，汪总经理把接待威廉姆斯的任务交给了公关部经理焦小姐。接到任务后，毕业于文秘专业的焦小姐立即着手收集有关资料，并制订了详尽的接待方案。

12 月 25 日下午 4 点，威廉姆斯乘坐的班机准时降落。当威廉姆斯走出机场后，焦小姐便热情地迎了上去，并用一口纯熟的英语进行了自我介绍，使正在茫然四顾的威廉姆斯先生立即有了一种踏实的感觉。

焦小姐陪同威廉姆斯先生乘轿车离开机场，向城市中心的宾馆驶去。一路上，焦小姐不时向威廉姆斯先生介绍沿途的风光及特色建筑，威廉姆斯先生对焦小姐的介绍很感兴趣。

天色渐暗，华灯闪烁。望着窗外的景色，威廉姆斯先生富有感情地说：“在我们国家，今天是个非常快乐的日子。亲人团聚，尽情享受生活的乐趣。”话语中透着几分自傲，又似乎有几分遗憾。焦小姐认真地倾听并不断地点头。轿车抵达宾馆后，服务人员将威廉姆斯先生引入房间，待他稍做整理后，焦小姐请威廉姆斯先生共进晚餐。走入餐厅，威廉姆斯先生被眼前的场景惊呆了：圣诞树被五彩缤纷的灯饰装饰得格外绚丽，圣诞老人在异国慈祥地注视着远方的游子，餐桌上是丰盛的圣诞食品。威廉姆斯先生非常兴奋。进餐中，服务人员手捧鲜花和生日贺卡走进来呈给他，威廉姆斯先生更是激动不已。原来，这天正是威廉姆斯先生 55 岁的生日。焦小姐举起手中的酒杯，对他说：“我代表我们公司及汪总经理，祝您圣诞节欢乐、生日快乐！”威廉姆斯先生兴奋地说道：“谢谢你们为我举行了这么隆重的圣诞晚宴及生日宴会！你们珍贵的友情和良好的祝愿，我将终生难忘。”



12 月 26 日，汪总经理从省城返回后，与威廉姆斯先生就双方有关合作业务进行洽谈，过程

非常顺利。威廉姆斯先生回国时，再三向焦小姐及公司对他的接待表示感谢。

问题：（1）焦小姐组织的这次接待工作为什么取得了良好的效果？

（2）通过分析，你认为这家公司在商务接待工作方面做得怎样？如何做好商务接待工作？

技能点 1　商务接待礼仪



微课：商务接待礼仪

客户接待工作是商务活动中一项经常性的工作。每个公司都希望客户能乘兴而来，满意而归。严谨、热情、周到、细致的接待工作，会大大增进客户对公司的了解，从而增强与公司合作的信心，促进双方业务的发展。商务接待时，应遵循接待工作礼仪。

1．接待工作流程

好的接待工作将给客人留下深刻的印象，并能够有效促进业务的达成，是提升公司形象的重要途径。接待工作需要按照以下流程依次完成，如图 4-1 所示。

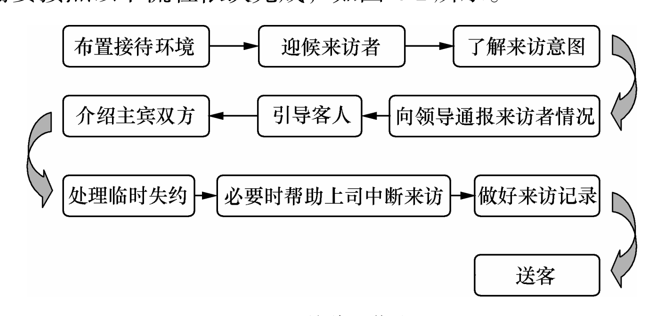


图 4-1　接待工作流程

2．迎客、送客礼仪

（1）迎客礼仪。

① 确定迎客规格。认真研究客人的基本资料，准确了解其身份、职务、单位及来访目的，安排与之身份基本对等的人前往迎接。

② 做好迎接准备。根据客人的实际情况，到车站、飞机场、码头等地做迎接准备，同时还要准备接客牌，字迹要清晰，方便客人辨认。对于本地客人，应主动派车、派人前往客人居所迎接。

③ 迎接到达宾客。接到客人后，要表示欢迎或慰问，然后互相介绍，通常先将主人介绍给来宾。除客人的随身小包外，应主动帮助客人拎行李，但应尊重宾客的意愿，不要过分热情。随后引导客人上事先备好的车辆。上车时，应注意座位的安排，通常应将车开到客人跟前，打开右侧车门，以手遮挡上门框，请客人上车；主人应从车后绕到左侧车门上车。如有行李，主人应先放好行李再上车。到达目的地后，主人应协助客人下车。

④ 妥善安排。客人抵达住地后，主人应主动介绍日程安排，征求意见，提供交通旅游图等，然后尽早告退，以便客人休息。分别前，应约好下次见面的时间及联系方法等，以便为客人提供及时的帮助。

（2）送客礼仪。

对远道而来的客人，接待方应协助办好返程手续，协助做好安排。客人离开时，最好由原迎接人员驱车将其送至机场、火车站、汽车站或码头。主人应面带微笑，与客人挥手告别，直到看不见对方时再离开。

3．现场接待礼仪

做好接待工作，要注意以下几点。

（1）接待人员的素质修养代表着组织的形象，应选派具有较高礼仪素养的人员承担接待工作。

（2）如果事先知道客人来访，要提前“清扫门庭，适当整理”，将接待场所布置得整齐、美观，给客人留下组织工作井井有条、充满生气、管理有序的印象。

（3）准备座位、资料、饮料等，使接待工作富有效率。

（4）若客人不期而至，应放下手中工作，起身相迎。

（5）若客人要找的人暂时不在或不便接待，或要办的事需要等待时，接待人员应主动攀谈，或提供报纸、杂志等给客人翻看，避免冷落客人。

（6）将客人引至接待场所后，应安排其就座。一般来讲，离门最远的位置是上座，而靠近门的位置是末座。客人就座后，在开始谈正事前，应给客人敬茶。敬茶的顺序是从最上座的客人开始，先客后主。茶水要从每人的右后侧递送，每杯斟七分满即可。

（7）接待时，要避免他人干扰，以便专心致志地与客人交换意见。

（8）客人告辞时，主人要等客人起身告辞后方可站起来相送，并应等客人先伸手再与之握手。送客到电梯口时，应等电梯门关上后再离去；送到门口时，应面带笑容，向客人挥手告别，目送其离去。

4．商务接待人员的礼仪

微课：商务人员接待礼仪

（1）接待人员要品貌端正、举止大方、口齿清楚，具有一定的文化素养，受过专门的礼仪、形体、语言、服饰等方面的训练。

（2）接待人员的服饰要整洁、得体、高雅；女性应避免佩戴过于夸张或有碍工作的饰物，化妆应尽量淡雅。

（3）接待人员要敬业爱岗，热情地接待每一位来访者，创造性地做好本职工作。例如，在办公室接待一般来访者，谈话时应少说多听，最好不要隔着办公桌与来访者说话，对来访者反映的问题应做简短的记录。

5．接待过程中的敬茶礼仪

“柴米油盐酱醋茶”是中国人的开门 7 件事。不论是在日常生活中还是待客之时，茶都是不可或缺的。杜耒在《寒夜》中写道：“寒夜客来茶当酒。”可见，一杯清茶传递的不仅是情谊，还是待客之道。中国人习惯以茶待客，并形成了相应的饮茶礼仪。按照我国传统习俗，在任何场合，敬茶与饮茶礼仪都是不可忽视的。冲泡茶有程序的讲究，在每一道程序中能体现出品茗的艺术，如图 4-2 所示。





图 4-2　敬茶与饮茶仪式

（1）嗅茶。主客坐定以后，主人取出茶叶，主动介绍该茶的品种、特点，客人则依次传递嗅赏。

（2）温壶。先将开水冲入空壶，使壶体温热，然后将水倒入各种茶盘中。

（3）装茶。用茶匙向空壶内装入茶叶，通常依据茶叶的品种决定投放量。切忌用手抓茶叶，以免影响茶叶的品质。

（4）请茶。茶杯应放在客人右手前方。请客人喝茶时，要将茶杯放在托盘上端出，并用双手奉上。当宾主边谈边饮时，要及时添加热水，以体现对宾客的敬重。客人则需善“品”，小口啜饮，而不能做“牛饮”姿态。

（5）续茶。续茶水时，左手的小指和无名指夹住杯盖上的小圆球，用大拇指、食指和中指握住杯把，从桌上端下茶杯，腿一前一后，侧身把茶水倒入客人杯中，以体现举止的文雅。

技能点 2　做客及商务拜访礼仪



微课：商务拜访礼仪

商务拜访是维系组织与公众关系的活动中最基础的工作，也是联络感情、增进友谊的一种有效方法。商务人员在拜访中的礼仪表现，不仅关系到本人的形象，还涉及所代表的组织的形象。

“第二次拜访”演练——满足客户需求

营销人自己的角色：一名专家型方案的提供者或问题解决者。

客户出任的角色：一位不断挑刺、不断认同的业界权威。

前期的准备工作：整理上次客户提供的相关信息，做一套完整的解决方案或应对方案；熟练掌握本公司的产品知识和相关产品资料、名片、电话号码簿。

拜访流程设计如下。

（1）电话预先约定及确认，如：“王经理，您好！我是××公司的小周。上次我们谈得很愉快，约好今天上午由我带一套供货计划来向您汇报，我九点整准时到您的办公室，您看可以吗？”

（2）进门打招呼。第二次见到客户时，仍然在他未开口之前，以热情和老熟人的口吻向客户打招呼问候，如：“王经理，上午好啊！”

（3）旁白。再度营造一个好的会谈气氛，重新拉近彼此之间的距离，让客户对你的来访产生一种愉悦的心情，如：“王经理，您办公室今天新换了一幅风景画啊，看起来真不错！”

（4）开场白的结构。确认理解客户的需求，介绍本公司产品或方案的重要特征和将带给客户的利益，时间约定，询问是否接受，例如，“王经理，上次您谈到在订购××产品时碰到几个问题，它们分别是……这次我们专门根据您谈到的问题做了一套计划和方案。这套计划的优点是……希望这套方案能解决您碰到的问题。我现在给您做一下简单的汇报，时间大约需要十五分钟，您看可以吗？”

（5）结束拜访时，要握手和道谢。

要求：对整个过程进行演练。

思考：拜访过程中应掌握哪些礼仪？

1. 做客拜访礼仪

（1）做客拜访要选择一个对方方便的时间。一般可在假日的下午或平时晚饭后，要避免在吃

饭和休息的时间登门造访。

（2）拜访前，应尽可能事先告知，约定一个时间，以免扑空或打乱对方的日程安排。约定时间后，不能轻易失约或迟到。如因特殊情况不能前去，一定要设法通知对方，并表示歉意。

（3）拜访时，应先轻轻敲门或按门铃，当有人应声允许进入或出来迎接时方可入内。

（4）进门后，拜访者随身带来的外套、雨具等物品应放到主人指定的地方，不可任意乱放。对室内的人，无论认识与否，都应主动打招呼。如果带孩子或其他人来，要将其介绍给主人，并教孩子如何称呼。主人端上茶来，应从座位上欠身，双手捧接，并表示感谢。吸烟者应在主人敬烟或征得主人同意后，方可吸烟。和主人交谈时，应注意掌握时间。有要事必须要与主人商量或向对方请教时，应尽快表明来意，不要东拉西扯，浪费时间。

（5）离开时要主动告别。如果主人出门相送，拜访人应请主人留步并道谢，热情地说声“再见”。

2. 商务拜访礼仪

（1）守时践约。拜访时要注意时间的和谐，要事先相约，以防扑空或扰乱主人的计划。拜访时间应选择在主人最方便的时候。时间一旦约定好，应准时到访。若遇特殊情况不能如期赴约，应事先打招呼。

（2）登门有礼。到达拜访地点应先敲门，主人答应后方可入内。敲门不宜太重或太急，一般轻敲两三下即可。切不可不打招呼擅自闯入，即使门开着，也要敲门或以其他方式告知主人有客来访。当主人开门迎客时，务必主动向对方问好，互行见面礼。若主人一方不止一人时，则应按先尊后卑、由近而远的惯例问候与行礼。

（3）举止有方。进入屋内后，要征得主人同意后才可坐下。如果主人是年长者或上级，主人不坐，自己不能先坐。主人让座后，要说“谢谢”，然后采用规矩的坐姿坐下。主人递上烟、茶，要双手接过并表示谢意。如果主人没有吸烟的习惯，就要克制自己的烟瘾，尽量不吸烟，以示对主人的尊重。主人献上果品，要等年长者或其他客人动手后，自己再取用。

（4）开门见山，主题明确。跟主人谈话，语气要客气，谈话时要开门见山。要注意观察主人的举止表情，适可而止。当主人有不耐烦或为难的表情时，应及时转换话题或改变说话的语气；当主人有结束会见的表示时，应立即起身告辞。

（5）把握时间，适可而止。在拜访他人时，一定要注意在对方办公室或私人住所里停留时间的长短。时间长短应根据拜访目的和主人意愿而定，通常宜短不宜长。在一般情况下，礼节式的拜访，尤其是初次登门拜访，应控制在 15 分钟至半小时。

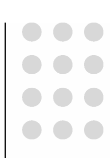
（6）告辞有礼。告辞时要同主人和其他客人一一告别，说“再见”“谢谢”；主人相送时，应说“请回”“留步”“再见”。

技能点 3　礼品馈赠礼仪

馈赠是商务活动中不可缺少的交往内容。随着交往活动的日益频繁，馈赠礼品因能起到联络感情、加深友谊、促进交往的作用，越来越受到人们的重视。

你会选择什么礼物呢?

假设一位女同学是你的客户，马上就是她的生日，请你从以下 4 件物品中选择最合适的礼物送给她：鲜花、手机、衣服、羽毛球拍。



问题：（1）如何选择礼品？

（2）选择礼品时应遵循哪些原则？

（3）如何送礼？

1．馈赠礼品的目的

（1）以交际为目的的馈赠。礼品的选择，要能反映送礼者的寓意和思想感情。

（2）以巩固和维系人际关系为目的的馈赠。这也就是人们常说的“人情礼”。“人情礼”强调礼尚往来，以“来而不往非礼也”为基本准则，因此，礼品的种类、价值的轻重、档次的高低、包装的式样、蕴涵的情意等各方面都呈现出多样性和复杂性。

（3）以酬谢为目的的馈赠。这类馈赠是为了答谢对方的帮助，因此在礼品的选择上十分强调其物质利益。礼品的贵贱厚薄，取决于对方帮助的性质。

（4）以公关为目的的馈赠。这是一种为达到某种目的而进行的礼馈赠，多发生在对经济、政治利益的追求和其他利益的追逐活动中。

2．礼品的选择

因人、因事、因地施礼，是社交礼仪的规范之一。对于礼品的选择，也应符合这一规范要求。礼品的选择一般强调纪念性、独特性、便携性、时尚性和对象性。具体来讲，有以下几点。

（1）对家贫者，以实惠为佳。

（2）对富裕者，以精巧为佳。

（3）对恋人、爱人、情人，以纪念性为佳。

（4）对朋友，以趣味性为佳。

（5）对老人，以实用为佳。

（6）对孩子，以启智新颖为佳。

（7）对外宾，以特色为佳。

3．礼品馈赠的原则

（1）“投其所好”的原则。选择礼品时一定要考虑周全，有的放矢，投其所好。可以通过仔细观察或打听受礼者的兴趣爱好，有针对性地精心挑选合适的礼品，如图 4-3 所示。尽量让受礼者感到馈赠者在礼品选择上是花了一番心思的，是真诚的。

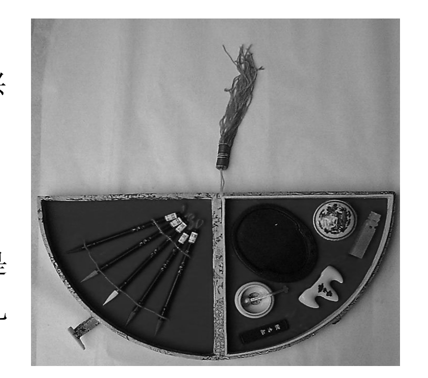


图 4-3　礼品

（2）礼轻情义重的原则。礼物是言情、寄意、表礼的，是人们情感的寄托物，因此我们提倡“君子之交淡如水”，提倡“礼轻情义重”。

（3）把握时机的原则。送礼一般选择在传统节日、喜庆之日、企业开业庆典及酬谢他人之时。

（4）场合选择的原则。用于酬谢、应酬或特殊目的的礼物，一般情况下不在公开场合送出，只有礼轻情意重的特殊礼物才适宜在大庭广众面前赠送。

4．馈赠礼节

要使对方愉快地接受馈赠并不是件容易的事情。即便是精心挑选的礼品，如果不讲究馈赠艺

术和礼仪，也很难达到馈赠的预期效果。

（1）注意包装。精美的包装不仅可以使礼品更具艺术性和高雅的情调，显示出赠礼人的文化艺术品位，而且可以避免给人以俗气的感觉。

（2）注意场合。当众只给一群人中的某一个人赠礼是不合适的，给关系密切的人送礼也不宜在公开场合进行。只有具有象征性的礼品，如锦旗、牌匾、花篮等，才可在众人面前赠送。

（3）注意态度和动作。赠送礼品时，要态度平和友善、动作落落大方并伴有礼节性的语言，这样才容易让受礼者接收礼品。

（4）注意时机。一般赠礼应选择在相见、道别或相应的仪式上。

（5）处理好有关票据。礼品上写有价钱的标签一定要早点清除干净。但如果礼品是有保修期的“大物件”，如家用电器等，可以在赠送礼品的时候把发票和保修单一起奉上，以便将来受礼人能够享受“三包”服务或方便其转手处理。

5. 接受与巧拒礼仪

（1）在对方的馈赠是合理合法的，并对双方人际交往没有影响的情况下，应落落大方地接受，借口推辞反而是失礼的行为。

（2）在接受礼物时，应双手接过，并表示感谢。我国的习惯是不当面打开所收礼品；西方习俗则是当面打开礼物，并对礼物表示赞叹与欣喜。

（3）来而有往。接受了他人的馈赠，得想办法回礼才算礼貌，中国人崇尚“礼尚往来”，外国人同样重视。有礼有节的馈赠活动，有利于拉近双方的距离，增加合作的机会。

（4）别人赠送的礼物你无法接受时，直接拒绝会导致双方尴尬，影响人际交往。此种情况下，通常有以下几种比较有礼貌的拒绝方法。

① 先收后退：当面拒绝别人的礼物，无疑会使对方难堪，所以可先将礼物收下，私下里原封不动地送回。

② 委婉拒绝，说明原因：委婉暗示无法接受礼物，并说明原因，取得对方的理解。

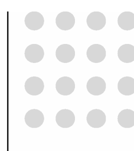
③ 由第三人代为谢绝：本人不便直接回绝时，可请他人代为谢绝，以避免造成尴尬。

6. 馈赠的禁忌

禁忌，是因为某种原因而对某些事物所产生的顾忌。禁忌的产生，一是纯粹出于受赠对象的个人原因，二是出于风俗习惯、宗教信仰、文化背景、职业道德等原因。在选择礼物时，必须慎重对待禁忌问题，不能随心所欲、不假思索地随意拿一件礼物了事。

（1）我国内地的一些馈赠禁忌。一般来说，我国在国内、国际正式社交活动中因公赠礼时，不允许选择以下几类物品作为礼品：一是现金、信用卡、有价证券，二是价格过高的奢侈品，三是烟酒等不合时尚、不利健康的物品，四是易使异性产生误解的物品，五是触犯受赠对象个人禁忌的物品。

（2）我国港台地区馈赠禁忌。在中国香港、台湾地区的风俗中，丧事后以毛巾送吊丧者，非丧事一律不能送毛巾；剪刀是利器，含有“一刀两断”之意，以剪刀相送会使对方产生受威胁之感；甜果是祭祖拜神专用之物，送人会使人产生不祥之感；粤语中“雨伞”音同“给散”，若送雨伞会引起对方的误解；扇子是夏季用品，台湾地区有“送扇无相见”的说法；台湾地区的居丧之家习惯不蒸甜食、不裹粽子，如果以粽子相送，会被对方误解，十分忌讳。



此外，中国内地人送礼时不会送“小棺材”，但香港地区的人青睐红木制作的小型棺材摆件，寓意为“升官发财”。

在我国，看望病人不能送盆花，因为盆花有根；看望老人不能送钟，因为“钟”与“终”同音；友人之间忌送伞，因为“伞”与“散”谐音；乌龟虽然长寿，却有“王八”的俗名，也不宜作为礼品相送。

锦囊

锦囊 1　如何做到为客有方

（1）限定交谈的内容。

（2）限定交际的范围。

（3）限定交际的空间。

（4）限定交际的时间。

锦囊 2　商务接待时笑容的禁忌

（1）假笑，即笑得虚假，皮笑肉不笑。

（2）冷笑，即含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑一顾、不以为然等意味的笑。这种笑非常容易使人产生敌意。

（3）怪笑，即笑得怪里怪气，令人心里发麻。它多含有恐吓、嘲讽之意，令人十分反感。

（4）媚笑，即有意讨好别人的笑。它亦非发自内心，而是出于一定的功利性目的。

（5）怯笑，即害羞或怯场的笑。例如，笑的时候以手掌遮掩口部，不敢与他人有目光交流。

（6）窃笑，即偷偷地笑，多表示洋洋自得、幸灾乐祸或看他人的笑话。

锦囊 3　赠送花朵数的含义

（1）1 朵表示对你情有独钟。

（2）2 朵表示眼中的世界只有我俩。

（3）3 朵表示我爱你。

（4）4 朵表示山盟海誓。

（5）5 朵表示无怨无悔。

（6）6 朵表示愿你一切顺利。

（7）7 朵表示无尽的祝福。

（8）8 朵表示深深的歉意并请求原谅。

（9）9 朵表示天长地久。

（10）10 朵表示全情投入。

锦囊 4　花语

1. 主要象征爱情的花卉

（1）玫瑰。

粉红色玫瑰：初恋。

红色玫瑰：热恋。

橙红色玫瑰：美丽。

白色玫瑰：尊敬。

黄色玫瑰：道歉。

深红色玫瑰：羞怯。

淡绿色玫瑰：青春长驻。

（2）郁金香。

红色郁金香：爱的告白。

白色郁金香：失恋。

黄色郁金香：没有希望的恋情。

紫色郁金香：永不磨灭的爱情。

（3）合欢花。合欢花象征着夫妻永远恩爱。

（4）秋海棠。秋海棠又名相思红，寓意苦恋，以示安慰。

（5）月季。人们多把月季作为爱情的信物、爱的代名词。

2. 象征婚姻幸福的花卉

（1）文竹。文竹四季常青，象征永恒。

（2）马蹄莲。马蹄莲象征着永结同心。

3. 象征高尚品性的花卉

（1）中国水仙。在腊月里送一盆水仙给女士，意思是赞美其清新脱俗；若送给男士，则赞美其品格高尚。

（2）仙人掌。送仙人掌意味着希望对方上进。

（3）君子兰。君子兰高雅、尊贵、雄壮、秀丽，象征着君子之风。

锦囊 5　馈赠 6 要素

馈赠 6 要素即“5W+1H”，分别是 WHO—送给谁、WHY—为什么送、WHAT—送什么、WHEN—何时送、WHERE—什么场合送、HOW—如何送。

锦囊 6　国内、国外送礼的不同“规则”

与中国人送礼不同，外国人送礼有其独特之处，一些基本的约定俗成的“规则”主要如下。

（1）外国人在送礼及收礼时，很少有谦卑之词。中国人在送礼时习惯说“小意思，请笑纳”，但外国人认为这有遭贬之感；中国人习惯在受礼时说“受之有愧”等自谦语，而外国人认为这是无礼的行为，会使送礼者不愉快甚至难堪。但是，当接受宾朋的礼品时，绝大多数国家的人都是用双手接过礼品，并向对方致谢。

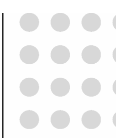
（2）送礼花费不大，礼品不必太贵重。太贵重的礼品用来送人不妥当，易引起“重礼之下，必有所求”的猜测。一般可送点纪念品、鲜花或给对方的孩子买件称心的小玩具。

（3）外国人送礼十分注重外包装的精美。

（4）送礼一定要公开大方。把礼品不声不响地丢在某个角落然后离开是不适当的。

（5）西方人大多喜欢在收到礼品后立即打开，并说出感谢的话，以示对送礼人之尊重。而中国人一般不当着送礼人的面拆礼物。

（6）拒绝收礼一般是不允许的。若因故拒绝，态度应委婉而坚决。





典型案例

典型案例 1 “一灯”礼仪公司的接待

以下是大连“一灯”礼仪公司接待客户和准客户时，制订的独到的礼仪规范。

1. 电话用语

“您好，一灯婚庆，××为您服务。”

2. 接待客人

前台所有人始终微笑服务。接待时，时常看新人的眉心位置，不允许自顾自低头讲话；不允许只盯着新郎讲或者只盯着新娘讲，话语的最终落脚点应在新娘身上。

分组：1 组 2 个人，A 主要负责迎宾、接待客人，B 主要负责接单。

3. 客人进门后

（1）问询。A：“您好，欢迎光临一灯，您是咨询婚庆还是有预约？”同时，前台其他婚礼顾问（没谈单的顾问）必须在位置上站好，客人目光看到谁，谁就要说“您好”。客人落座后，其他人才可落座。

（2）请客人落座。A 说“请这边坐”，同时做出手势（一般情况下伸朝向座位方向的手，大臂微弯）。

（3）饮品。A 问客人：“您想喝点什么？我们这有果汁和咖啡。”如果客人选择其中一种，A 再问：“我们这有××果汁/咖啡，您想喝哪种？”如果客人说来点水就可以了，决不能给客人倒水，要说：“要不然您来点果汁（清凉润喉）/咖啡（提神醒脑）吧。”

（4）介绍搭档 B。A 说：“给您介绍一下，这是我们首席高级策划师××，由她为您服务。”介绍完后，A 去为客人倒水。

（5）B 做自我介绍。B 说：“您好，我是一灯婚庆的婚礼策划师，我叫××，您也可以叫我××。”同时，B 双手把名片递上。在坐下的同时，坐垫要垫高，位置要比客人高，目的是增加心理优势。B 在谈单时，首先要了解客人的情况，想办什么样的婚礼。A 倒完水，为 B 拿笔、咨询表等。

（6）A 坐在 B 旁边旁听，辅助 B。

（7）送客。讲完单后，客人不起身，接待人员就不能起身。要先客人一步到达门口，为客人开门，寒暄之后说“感谢您的光临”。送客人要送到楼梯下面，客人走了之后再回来。

思考：（1）对整个过程进行演练。

（2）接待人员应遵循哪些礼仪？

典型案例 2 如此拜访

在公司，我拥有独立的办公室。有一次，由于天气有些闷热，我便打开了办公室的门。几分钟后，我正在专心致志地工作时，突然有个人没有敲门就径直走到我眼前，大声地说：“女士，你好！”

当时我一点心理准备都没有，顿时被他吓愣住了。还没等我开口说话，他马上抢先道：“我是某公司的销售员，主要销售办公用品，您看您是否需要……”

他不停地介绍他的产品，根本不给我说话的机会。我当时二话没说，把他请了出去。那人莫



名其妙地看着我，说：“真没礼貌!”

思考：（1）到底谁没礼貌?

（2）假如你是那位销售员，你会怎样拜访?

典型案例 3　接待失礼，断送生意

A 国某政府机构为泰国一项庞大的建筑工程向 B 国工程公司招标，经过筛选，最后剩下 4 家候选公司。A 国派遣代表团到 B 国各家公司商谈。代表团到达 B 国某市时，那家工程公司慌乱中出了差错，没有仔细复核飞机到达时间，未去机场迎接 A 国客人。A 国代表团尽管初来乍到，不熟悉该城市，但还是自己找到了该城市商业中心的一家旅馆。他们打电话给那位局促不安的 B 国经理，在听了他的道歉后，A 国人同意于第二天 11 时在经理办公室会面。第二天，B 国经理按时到达办公室等候，直到下午三四点才接到客人的电话，说：“我们一直在旅馆等候，始终没有人前来接我们。我们对这样的接待实在不习惯，已订了下午的机票飞赴下一目的地。再见吧!”

思考：分析本案例中 B 国这家工程公司接待失败的原因。

典型案例 4　“坐！请坐！请上座！茶！敬茶！敬香茶!”

苏东坡曾写了一副幽默且流传甚广的对联：“坐！请坐！请上座！茶！敬茶！敬香茶!”据说，这副对联是在讽刺一位莫干山老道人。

一日，苏东坡乔装秀才，带一随从前去游览江南风景圣地莫干山，途中看到一座道观，便和随从一起进去讨杯茶喝。道观住持见他衣着简朴，以为是个落第秀才，冷淡地说：“坐!”之后，他回头对道童说了声：“茶!”后来，住持见他出口成章，谈吐不凡，料定有些来历，便立刻换了一副面孔，说了声：“请坐。”又对道童说：“敬茶。”坐了一会儿，老道人借沏茶之机，悄悄地向苏东坡的随从打听，才知道是大名鼎鼎的杭州刺史苏东坡，于是马上把苏东坡引至客厅，毕恭毕敬地说：“请上座。”并回头吩咐道童：“敬香茶!”苏东坡心想，出家人尚且如此世故，难怪世上人情淡如水，不觉暗暗发笑。

老道人抓住这个时机，便请苏东坡留墨题词，苏东坡就将眼前发生的事实写成了一副对联：“坐！请坐！请上座！茶！敬茶！敬香茶!”这副对联诙谐有趣，把老道人世故的形态和嘴脸勾画得惟妙惟肖。老道人看到对联自知失礼，满面羞愧。

问题：请理解“坐！请坐！请上座！茶！敬茶！敬香茶!”的寓意。

典型案例 5　赠送礼品的学问

美国某公司是我国某公司的客户。当这家美国公司的经理到中国考察的时候，该中国公司决定赠送其一套小礼物：中国的折扇和茶叶。因为夏天即将来到，这两样东西都是消夏用品，且具有中国特点。折扇采用中国文人喜欢的黑色，上面印有诗词和绘画；茶叶是用精美竹盒包装的，外面再用包装纸包好。在美国客人回国前，中国该公司的接待人员将礼物送给了客人。

思考：（1）该中国公司接待人员准备的礼物是否合适?

（2）送什么礼品比较好?



实践训练——拜访、馈赠礼仪

A 公司业务员刘勇按预约前往 B 公司与刘总就公司新产品进行商谈，并带了公司对外联络用

的礼品。请演练刘勇从敲门至告辞（包括送礼）的整个拜访过程。

训练组织：将全班分成 4 组，每组指定 1 名组长和 1 名副组长，根据上述情景，组织学生参与训练，其他同学观摩。演示敲门、问候、握手、自我介绍、名片礼仪、交谈礼仪、送礼及告辞礼仪等内容。

教学课时：1 课时，每小组的展示时间不超过 10 分钟。

教学评价：考查学生在拜访过程中馈赠、敲门、问候、握手、自我介绍、名片递送、交谈及告辞的表现。由老师、组长及同学代表共同打分，教师进行综合点评（表 4-1）。

表 4–1　　实践训练评分表（1）

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
拜访馈赠礼仪	资料准备情况	5			
	着装礼仪	5			
	敲门礼仪	5			
	问候、握手礼仪	20			
	自我介绍礼仪	20			
	名片礼仪	10			
	交谈艺术	5			
	告辞礼仪	10			
	馈赠礼仪	20			

任务二　商务会议礼仪

会议，又称集会或聚会。在现代社会里，它是人们从事各类有组织活动的一种重要方式。在商务交往中，商务会议通常发挥着极其重要的作用，商务会议由于规模和性质不同，类型也有所不同。



任务描述

公司会议（特别是大中型会议）都有一套完整的工作流程，它保证了会议管理的科学性和规范性。在本任务中，需要掌握公司会议的流程和会议座次的安排。举行正式会议时，通常应事先排定与会者，尤其是身份重要者的具体座次。越是重要的会议，座次排定往往就越受到社会各界的关注。在实际操办会议时，由于会议的规模不同，因此具体的座次排定便存在一定的差异。



任务导入

某服装集团为了开拓夏季服装市场，拟召开一个服装展示会，推出一批夏季新款时装。秘书

小李拟订了一个方案，内容如下。

（1）会议名称：2018××服装集团夏季时装秀。

（2）参加会议人员：上级主管部门领导2人，行业协会代表3人，全国大中型商场总经理或业务经理以及其他客户约150人，主办方领导及工作人员20名。另请模特公司服装表演队若干人。

（3）会议主持人：××服装集团负责销售工作的副总经理。

（4）会议时间：2018年5月18日上午9：30—11：00。

（5）会议程序：来宾签到、发调查表、展示会开幕、上级领导讲话、时装表演、展示活动闭幕、收调查表、发纪念品。

（6）会议文件：会议通知、邀请函、请柬、签到表、产品意见调查表、服装集团产品介绍资料、订货意向书、购销合同。

（7）会址：××服装集团小礼堂。

（8）会场布置：蓝色背景帷幕，中心挂服装品牌标志，上方挂展示会标题横幅；搭设T形服装表演台，安排来宾围绕就座；会场外悬挂大型彩色气球及广告条幅。

（9）会议用品：纸、笔等文具，饮料，照明灯，音响设备，背景音乐，足够的椅子，纪念品（每人发××服装集团生产的T恤衫1件）等。

（10）会务工作：安排提前来的外地来宾在市中心花园大酒店报到、住宿，安排交通车接送来宾，展示会后安排工作午餐。

问题：（1）本案例中服装展示会的内容安排是否完整？

（2）你认为会议应该有哪些流程？

知识点1　公司会议流程

按参会人员分类，会议基本上可以简单地分成公司外部会议和公司内部会议。公司外部会议可以分为产品发布会、研讨会、座谈会等，内部会议包括定期的工作例会、年终的总结会、表彰会及计划会等。

1. 公司会议会前工作流程

公司会议会前工作流程如图4-4所示。

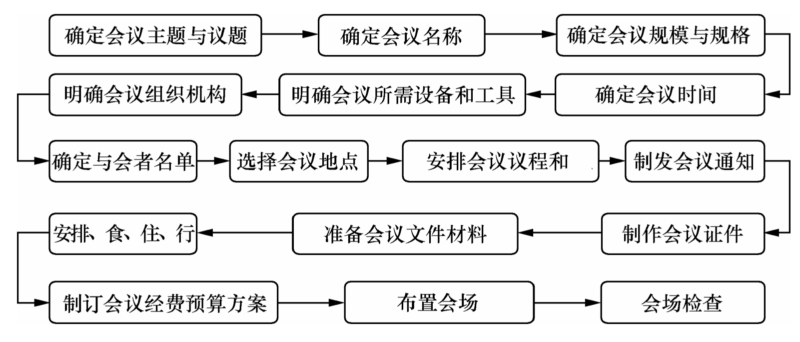


图4-4　公司会议会前工作流程

2. 公司会议会中工作流程

公司会议会中工作流程如图4-5所示。

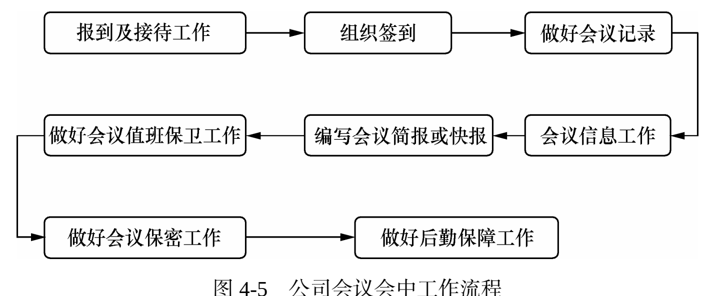


图 4-5　公司会议会中工作流程

3．公司会议会后工作流程

公司会议会后工作流程如图 4-6 所示。

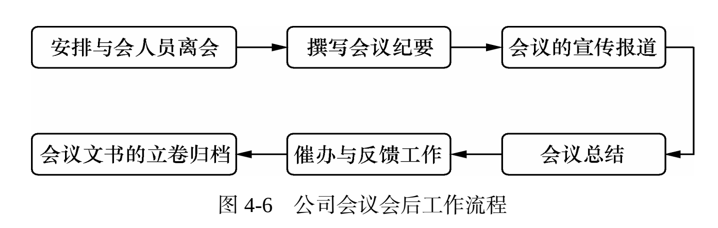


图 4-6　公司会议会后工作流程

知识点 2　公司会议礼仪规范

1．会议准备礼仪

现代化的会议离不开各种辅助器材。在召开会议之前，应该把各种辅助器材准备妥当。

（1）桌椅、名牌、茶水准备。桌椅是最基本的设备，可以根据会议的需要将桌椅摆成圆桌型或报告型。如果参加会议的人数较多，一般采用报告型，不需要准备座位牌；如果参加会议的人数比较少，一般采用圆桌型，并且要制作座位牌，即名牌，以方便与会人员就座。

会议上的茶水饮料最好用矿泉水，因为每个人的口味不一样，有的人喜欢喝茶，有的人喜欢喝饮料，还有的人喜欢喝咖啡，所以如果没有特别的要求，矿泉水是最能让所有人接受的选择。

（2）签到簿、名册准备。签到簿的作用是帮助了解到会人员的多少，分别是谁，一方面使会议组织者能够查明是否有人缺席，另一方面能够使会议组织者根据签到簿安排下一步的工作，如就餐、住宿等。印刷名册可以方便会议主席和与会人员尽快掌握各位参加会议人员的相关资料，加深了解，彼此熟悉。

（3）各种视听器材的准备。投影仪、录像机、激光笔或激光棒等视听设备给人们提供了极大的方便。在召开会议前，必须先检查各种设备是否能正常使用。

（4）资料、样品准备。如果会议内容为业务汇报或者产品介绍，那么有关资料和样品是必不可少的。例如，在介绍一种新产品时，单凭口头泛泛而谈是不能给人留下深刻印象的。如果能给大家展示具体的样品，结合样品一一介绍它的特点和优点，那么给大家留下的印象就会深刻得多。

2．主持人的礼仪

会议主持人一般由一定职位以上的人担任，其礼仪表现对会议能否圆满成功有着重要的影响。

（1）主持人应衣着整洁、大方庄重、精神饱满，切忌不修边幅、邋里邋遢。主持人走上主席台时，应步伐稳健有力，行走速度因会议性质而定。一般来说，欢快、热烈的会议步履应较快，纪念性、悼念性的会议步履应较慢。

（2）入席后，如果主持人是站立主持，应双腿并拢，腰背挺直。持稿时，右手持稿件的底中部，左手五指并拢自然下垂。双手持稿时，应与胸齐高。以坐姿主持时，应身体挺直，双臂前伸，两手轻按于桌沿。主持过程中，切忌出现搔头、揉眼、盘腿等不雅动作。

（3）主持人应口齿清楚，言谈思维敏捷，讲话内容简明扼要。主持人应根据会议性质调节会议气氛，或庄重，或幽默，或沉稳，或活泼。

（4）主持人不能向会场上的熟人打招呼，更不能寒暄闲谈，会议开始前或会议休息时可点头、微笑致意。

3．会议发言人礼仪

会议发言有正式发言和自由发言两种，前者一般是领导报告，后者一般是讨论发言。正式发言者应衣冠整齐，走上主席台时应步态自然、刚劲有力，体现出成竹在胸、自信自强的风度与气质。发言时应口齿清晰、讲究逻辑、简明扼要，要时常抬头扫视一下会场，不能只顾低头读稿，旁若无人。发言完毕后，会议发言人应对听众的倾听表示谢意。

自由发言时则较随意，发言时应讲究顺序和秩序，不能争抢发言；内容应简明扼要，观点明确；与他人有分歧时，应以理服人，态度平和；听从主持人的指挥，不能只顾自己。

如果有会议参加者对发言人提问，应礼貌作答；对不能回答的问题，应机智而礼貌地说明理由；对提问人的批评和意见应认真听取，即使提问者的批评是错误的也不应失态。

4．与会者礼仪

（1）会议参加者应衣着整洁、仪表得体、不卑不亢、落落大方。

（2）遵守时间，准时入场，进出有序。在本地开会时，应提前 3～5 分钟到达会场，以便有充裕的时间签名、领取材料并找到就座之处。前往异地参加会议时，最好提前一天报到，以便熟悉有关情况。

（3）维持秩序。

① 各就各位。出席正式会议时，应在指定之处就座。未获许可，不要另择座位。

② 保持安静。除正常的鼓掌、发言外，严禁发出任何噪声。中途退场时应轻手轻脚，不影响他人。

③ 遵守规定。对禁止录音、录像、拍照、吸烟以及使用移动电话等会议的具体规定，要认真遵守。

（4）专心听讲。

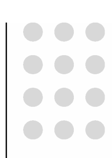
① 一心一意。当他人发言时，不要心不在焉，更不得公然忙于他事，不应与旁边的人窃窃私语，或肆无忌惮地接打手机、收发短信，也不应打呵欠、皱眉头、摇头晃脑、指指点点。

② 支持他人。当听取他人发言时，除适当地进行记录外，应注视对方，并在必要时以点头、微笑或鼓掌表达对对方的支持之意。

技能点　会议座次安排礼仪

1．小型会议座次安排

小型会议一般指参加者较少、规模不大的会议。它的主要特征是全体与会者均应排座，不设立专用的主席台。小型会议的排座，目前主要有以下 3 种具体形式。



（1）自由择座。它的基本做法是不排定固定的座次，而由全体与会者完全自由地选择座位就座。

（2）面门设座。采用这种形式时，一般以面对会议室正门之位为会议主席之座，即尊位。通常会议主席坐在离会议门口最远的桌子末端。主席两边是参加会议的客人和拜访者的座位，或高级管理人员、助理的座位，以方便帮助主席分发有关材料、接受指示或完成主席在会议中需要做的事情，如图 4-7 所示。

（3）依景设座。所谓依景设座，是指会议主席的具体位置不必面对会议室正门，而应当背依会议室内的主要景致，如字画、讲台等，如图 4-8 所示。



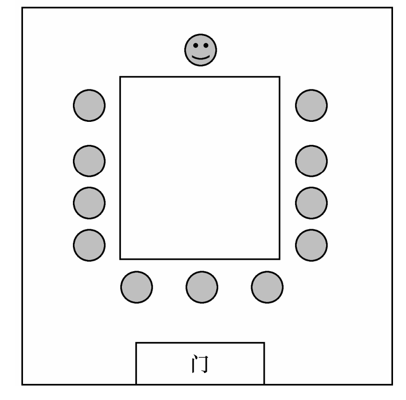


图 4-7　面门设座形式

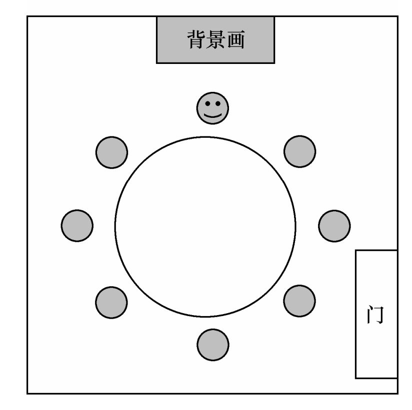


图 4-8　依景设座形式

2. 大型会议座次安排

大型会议一般是指与会者众多、规模较大的会议，如企业职工代表大会、报告会、经验交流会、新闻发布会、庆祝会等。它的最大特点是会场上应分设主席台与群众席，前者必须认真排座，后者的座次则可排可不排，如图 4-9 所示。



图 4-9　大型会议座次安排

（1）主席台排座。大型会议的主席台一般应面对会场主入口。在主席台上就座的人，通常应

当与在群众席上就座的人呈面对面之势。在其每一名成员面前的桌上，均应放置双向的桌牌。主席台排座具体又存在主席团排座、主持人坐席和发言者席位 3 个方面的问题。

① 主席团排座。主席团，此处是指在主席台上正式就座的全体人员。按照国际惯例，排定主席团位次的基本规则有 3 个：一是前排高于后排；二是中央高于两侧；三是右侧高于左侧，但我国政务会议是左侧高于右侧，如图 4-10 所示。判断左右的基准是顺着主席台上就座人的视线，而不是观众的视线。



图 4-10 主席团位次的排座规则

② 主持人坐席。会议主持人又称大会主席，其具体位置有 3 种：一是居于前排正中央；二是居于前排两侧；三是按其具体身份排座，但不宜令其就座于后排。

③ 发言者席位。发言者席位又叫作发言席。在正式会议上，发言者发言时不宜坐于原处发言。发言席的常规位置有两种：一是主席台的正前方，二是主席台的右前方。

（2）群众席排座。在大型会议上，主席台之下的一切座位均称为群众席。群众席的具体排座方式有以下两种。

① 自由式择座。它是指不进行统一安排，大家各自择位而坐。

② 按单位就座。它是指与会者在群众席上按单位、部门或者地位、行业就座。它的具体依据既可以是与会单位、部门的汉字笔画的多少、汉语拼音字母的前后，又可以是约定俗成的序列。按单位就座时，若分为前排与后排，一般以前排为高，后排为低；若分为不同楼层，则楼层越高，排序便越低。在同一楼层排座时，又有两种通行的方式：一是以面对主席台为基准，自前往后进行横排；二是以面对主席台为基准，自左而右进行竖排。

锦囊

锦囊 1　商务会议中如何运用肢体语言

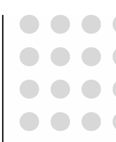
如果你希望自己的讲话内容被观众接受，那么你的肢体语言就要像你的讲话内容一样让人信服。千万不要摆出双手紧握或双臂交叉胸前的防卫姿势，这些动作只能说明你比较保守。为了能使自己的讲话内容被听众理解，你要采取开放的姿势，如让你的一只手自然地放在一边，或采用手心向上的动作。不要摆出说教式的动作，也就是指指点点、坐在台前交叉握双手、手指撑出一个高塔形状的动作。这些动作是骄傲自大的表现。无论你讲的主题多么严肃，偶尔微笑，而不是咧嘴大笑，总能帮助你赢得更多的支持。

锦囊 2　商务会议禁忌

（1）发言时不可长篇大论、滔滔不绝（原则上以 3 分钟为限）。

（2）不可从头到尾沉默到底。

（3）不可取用不正确的资料。



（4）不要尽谈些期待性的预测。

（5）不可进行人身攻击。

（6）不可打断他人的发言。

（7）不可不懂装懂，胡言乱语。

（8）不可对发言者吹毛求疵。

（9）不要中途离席。

锦囊 3　如何按照规范格式做好会议记录

（1）会议基本情况。会议基本情况包括会议名称、开会时间（要写明年、月、日及会议开始时间）、会议地点、出席人（人数不多的会议要把出席者的姓名都写上，人数过多的会议可只写出席范围和人数）、列席人、主持人、记录人。上述内容要在会议主持人宣布开会前写好。

（2）会议内容。会议内容包括会议议题、会议发言、会议结论等。会议内容是会议记录的重点，记录时必须聚精会神，边听边记，耳、脑、手并用，不能因注意力分散而出现疏漏。



典型案例

典型案例 1　座次风波

某分公司要举办一场重要会议，邀请了总公司总经理和董事会的部分董事，还邀请了当地政府要员和同行业重要人士。由于出席的重要人物多，领导决定用 U 形会议桌。分公司领导坐在 U 形桌子横头处的下首，其他参加会议者坐在 U 形桌子的两侧。在会议当天，贵宾们进入了会场，按安排好的座位牌找到了自己的座位。会议正式开始时，坐在 U 形桌子横头处的分公司领导宣布会议开始，发现会议气氛有些不对劲，有些贵宾相互低语后借口有事站起来要走，分公司领导不知道发生了什么事或出了什么差错，非常尴尬。

思考：（1）为什么有些贵宾相互低语后借口有事站起来要走？

（2）分公司领导为什么非常尴尬？失礼在何处？

典型案例 2　请柬发出之后

某机关定于某月某日在单位礼堂召开总结表彰大会，并发了请柬邀请有关部门领导光临，在请柬上把开会的时间、地点写得一清二楚。接到请柬的几位部门领导很积极，提前来到礼堂开会，一看会场布置不像是开表彰会的样子，经询问才知道，礼堂即将开报告会，某机关的总结表彰大会改换地点了。几位领导同志感到莫名其妙，个个都很生气：改地点了为什么不重新通知？一气之下，都回家去了。

事后，会议主办机关的领导才解释说，因秘书人员工作粗心，在发请柬之前没有与礼堂负责人取得联系，一厢情愿地认为不会有问题，便把会议地点写在了请柬上。等开会前一天下午去联系时才得知礼堂早已租给别的单位了，只好临时改换会议地点。但由于邀请单位和人员较多，来不及一一通知，结果造成了上述失误。尽管领导登门道歉，造成的不良影响也难以消除。

思考：请柬邀请应注意哪些事项？

典型案例 3　会场的“明星”

小刘的公司应邀参加一个研讨会，该研讨会邀请了很多商界知名人士以及新闻界人士参加。老总特别安排小刘和他一道参加，想让小刘见识一下大场面。

开会这天早上，小刘睡过了头。等他赶到，会议已经进行了 20 分钟。他急急忙忙推开了会议室的门，“吱”的一声脆响，他一下子成了会场上的焦点。他刚坐下不到 5 分钟，肃静的会场上响起了摇篮曲。是谁放的音乐？原来是小刘的手机响了！这下子，小刘可成了全会场的“明星”……

听说之后没多久，小刘便离开了该公司。

思考：（1）小刘有哪些失礼之处？

（2）参加各种会议时应该注意哪些礼仪？



实践训练

1．小型会议座次安排实训

以下是一个小型会议参会人员名单，请为下列人员安排座次，把代表人员的字母填入图 4-11 中代表座位的圆圈中。

A：董事长（东道主）

B：公关部经理（东道主）

C：秘书（东道主）

D：翻译（东道主）

E：外联部经理（外方）

F：外联部工作人员（外方）

G：公关部工作人员（外方）

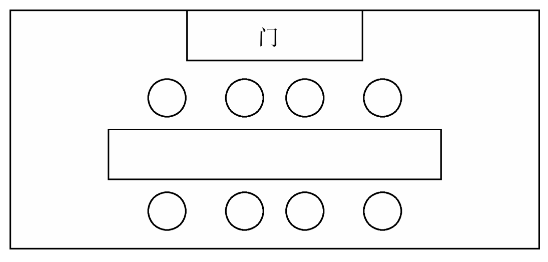


图 4-11　小型会议座次安排

2．商务会议礼仪训练

（1）训练内容：训练学生的座次安排能力，主持人、发言人及与会者的礼仪技巧运用能力。

（2）情境设置：A 公司为表彰一年来为公司发展做出突出贡献的有功人员，将举行总结表彰会议。公司 7 位领导将全部出席，会议由分管销售的张经理主持，刘总经理将做重要讲话，有 2 位代表将发言，与会人员约 50 人。就此次会议进行安排，并演练会议过程。

（3）训练组织：课余时间布置实训内容，指定 7 位同学担任领导，其他同学扮演与会者。根据上述情景，演练座位安排，训练主持人、发言人及与会者的礼仪技巧运用能力。

（4）考评标准见表 4-2。

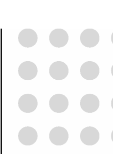


表 4–2　实践训练评分表（2）

考核项目	考核内容	分值	自评分	代表评分	实得分
商务会议礼仪	课前准备	20			
	座次安排	20			
	主持人礼仪	20			
	发言人礼仪	20			
	与会者礼仪	20			

任务三　商务谈判礼仪

商务谈判是当事人之间为实现一定的经济目的，明确相互间的权利义务而进行协商的行为。其中的礼仪规范是谈判双方在谈判过程中营造和谐气氛并显现自身素质的必不可少的要素。商务谈判既是一门科学，又是一门艺术。优秀的谈判人员不仅要精通专业知识，还要掌握社会学、心理学、语言学、礼仪学等方面的知识，这样才能在谈判中得心应手、应付自如。



任务描述

商务谈判是商界人士进行的洽谈，是重要的商务活动之一。其中，谈判座次排列是重要的礼仪规范。一般会有两种情况，一种叫横式，另一种叫竖式。在商务谈判中，要掌握谈判桌的摆放及座次排列。

举止是人际交往过程中的礼仪表现形式，讲究的是人体动作与表情的礼仪。在商务谈判中，除了用语言表达自己的看法外，肢体动作和面部表情的变化都可以用来表达思想感情。谈判时，男士与女士的仪容、服饰、言谈举止等具体礼仪知识也是需要掌握和运用的。



任务导入

A 国的钢铁和煤炭资源短缺，而 B 国盛产钢铁和煤炭。按理说，A 国人的谈判地位低，B 国在谈判桌上占据主动。可是，A 国人却把 B 国的谈判者请到 A 国谈生意。到了 A 国，A 国人非常谨慎，讲究礼仪，让 B 国的谈判者很满意，因而 A 国和 B 国在谈判中的相对地位就发生了显著的变化。B 国人过惯了富裕、安逸的生活，他们的谈判代表到了 A 国之后没几天就急着回去，所以在谈判桌上常常表现出急躁的情绪。但是 A 国谈判代表却不慌不忙地讨价还价，掌握了谈判中的主动权，结果 A 国仅仅花费了少量款待费用就钓到了“大鱼”，取得了一般情况下难以取得的大量材料。

问题：（1）请问 A 国取得谈判主动权的原因是什么？

（2）谈判时应掌握哪些技巧？

知识点 1　谈判仪表仪态礼仪

商界素以注重仪表仪态著称，出席商务谈判时，更要讲究仪容的整洁、服饰的规范、言谈举止的文明得体。良好的礼仪素养能够有效促进谈判结果的顺利达成。商务谈判人员礼仪规范

见表 4-3。

表 4–3　　商务谈判人员礼仪规范

商务谈判人员礼仪规范	具体内容
仪容	头发：男性头发长短适当、干净整齐，女性应选择端庄大方的发型 面部：男性保持干净清爽；女性应化淡雅的日妆
服饰	男性应穿深色两件套西装、白色衬衣，打素色或条纹领带，配深色袜子和黑色皮鞋 女性应穿以冷色调为主的套裙，配肉色的长筒丝袜和黑色的高（中）跟鞋
言谈举止	要求表达准确、口齿清晰、言辞有礼，要多用敬语和谦语 出席谈判人员的举止要自然大方、优雅得体

知识点 2　谈判礼仪

1. 谈判准备礼仪

（1）人员准备。商务谈判之前首先要确定谈判人员，要与对方谈判代表的身份、职务相当。

（2）技术准备。谈判前一定要详尽地了解双方形势、目标、意图和退让的幅度，做到知己知彼。

（3）礼仪准备。谈判代表要有良好的综合素质，谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁、正式、庄重，如图 4-12 所示。



图 4-12　良好的仪容仪表

（4）谈判地点的确定。根据谈判地点的不同，可以将商务谈判分为以下几种。

① 客座谈判，即在谈判对手所在地进行谈判。

② 主座谈判，即在我方所在地进行谈判。

③ 客主轮流谈判，即在谈判双方任何一方所在地进行谈判。

④ 第三地点谈判，即不在谈判双方所在地的地点进行谈判。

以上 4 种谈判地点，应通过各方协商而定。

（5）谈判会场的布置。采用长方形或椭圆形的谈判桌，门右手座位或对面座位为尊，应让给客方。

（6）谈判前应对谈判主题、内容、议程做好充分准备，制订计划、目标及谈判策略。

2. 谈判之初礼仪

谈判之初，谈判双方接触的第一印象十分重要，言谈举止要尽可能创造出友好、轻松的谈判气氛。

进行自我介绍时要自然大方，不可露傲慢之意。被介绍到的人应起立一下微笑示意，可以礼貌地道“幸会”“请多关照”。询问对方时要客气，如“请教尊姓大名”等。如有名片，要双手接递。介绍完毕，可选择双方共同感兴趣的话题进行交谈。稍做寒暄，以沟通感情，创造良好气氛。

谈判之初的姿态动作也对谈判气氛起着重要作用。注视对方时，目光应停留在对方双眼至前

额的三角区域，这样使对方感到被关注，觉得你诚恳、严肃。手心朝上比朝下好，手势自然，不宜乱打手势，以免造成轻浮之感。切忌双臂在胸前交叉，那样显得十分傲慢无礼。

谈判之初的重要任务是摸清对方的底细，因此要认真听对方谈话，细心观察对方的举止表情，并适当给予回应。这样既可了解对方的意图，又可表现出尊重与礼貌。

3. 谈判之中礼仪

这是谈判的实质性阶段，主要任务是报价、查询、磋商、解决矛盾、处理冷场。

（1）报价。报价要明确无误，恪守信用，不欺蒙对方。在谈判中报价不得随意变换，对方一旦接受价格，即不再更改。

（2）查询。事先要准备好有关问题，选择气氛和谐时开诚布公提出。切忌气氛比较冷淡或紧张时询问，言辞不可过激或追问不休，以免引起对方反感甚至恼怒。但对原则性问题应当据理力争。对方回答时不宜随意打断，答完时要向解答者表示谢意。

（3）磋商。讨价还价事关双方利益，容易因情急而失礼，因此更要注意保持风度，应心平气和，求大同存小异。发言时措词应文明礼貌。

（4）解决矛盾。要就事论事，保持耐心、冷静，不可因发生矛盾就怒气冲冲，甚至进行人身攻击或侮辱对方。

（5）处理冷场。此时主方要灵活处理，可以暂时转移话题，稍做松弛。如果确实已无话可说，则应当机立断，暂时中止谈判，稍做休息后再重新进行。主方要主动提出话题，不要让冷场持续时间过长。

4. 谈判之后签约礼仪

签约仪式上，双方参加谈判的全体人员都要出席，共同进入会场，相互致意握手，一起入座。双方都应设有助签人员，分立在各自一方签约人外侧，其余人排列站立在各自一方签约人身后。

助签人员要协助签约人打开文本，用手指明签字位置。双方代表各在己方的文本上签字，然后由助签人员互相交换，签约人再在对方文本上签字。

签约完毕后，双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

技能点　谈判座次安排礼仪

1. 双边会谈

通常用长方形或椭圆形的桌子，宾主相对而坐。长方形桌子的摆放主要有两种形式。

（1）横桌式。横桌式座次排列是指谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，各方其他人士应依其具体身份的高低，先右后左、自高而低地分别在己方一侧就座，如图 4-13 所示。双方主谈者的右侧位置，在国内谈判中可坐副手，在涉外谈判中则应由译员就座。记录者一般安排在后面就座。

（2）竖桌式。竖桌式座次排列是指谈判桌在谈判室内竖放。具体排位时，以进门时对着的的方向为准，右侧由客方人员就座，左侧则由主方人员就座，如图 4-14 所示。在其他方面，则与横桌式座次排列相仿。

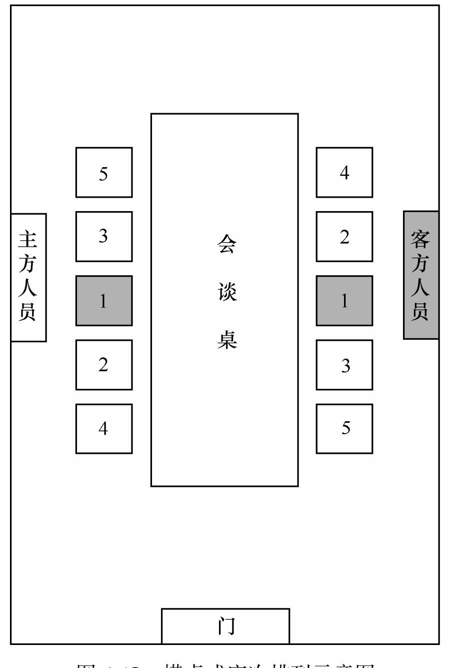


图 4-13 横桌式座次排列示意图

图 4-14 竖桌式座次排列示意图

2. 多边会谈

举行多边会谈时，为了不失礼，按照国际惯例，一般均以圆桌为谈判桌，即所谓的圆桌会议，这样可以淡化尊卑界限，如图 4-15 所示。



图 4-15 圆桌会议

无论何种谈判，有关各方与会人员都应尽量同时入场、同时就座。至少，主方人员不应在客方人员之前就座。

锦囊

锦囊 1 谈判接待礼仪

谈判人员衣着应美观、大方、整洁，气质应热情、豁达，应给人以良好的印象。接待对方人员时，接待方的人员级别应与对方对等。对方的重要代表，接待方应派人前往机场、

车站或码头迎接。己方代表应在谈判会场门口迎接对方人员，之后握手、寒暄，友好地引导入场。

锦囊 2　谈判语言礼仪

谈判时最好以中性话题开始，不宜“开门见山”，以免出现冷场。例如，可以先谈天气、新闻、个人爱好、彼此间往日的友谊等，然后逐渐地进入正题。

谈判时应以协商性语言和语气为主，适当运用发问、应答、拒绝等方法和技巧。发问要有理、有力、有节，忌用威胁性、讽刺性的语言和盘问式、审问式的语气。应答应机敏，同意对方的观点时可以明确表示同意，如意见相左，可委婉地提出。拒绝对方的观点时，忌用教训、嘲弄的口气和批判性、挖苦性的言辞。

锦囊 3　商务谈判中的忌讳

一忌欺诈隐骗，二忌盛气凌人，三忌道听途说，四忌攻势过猛，五忌含糊不清，六忌以我为主，七忌枯燥呆板。



典型案例

典型案例 1　A 国公司与中国某公司的一次谈判

欧洲 A 国公司与中国某公司谈判出售某项技术。谈判已进行了一周，仍进展不快，于是 A 方代表罗尼先生在前一天做了一次发问后，告诉中方代表李先生：“他还有两天时间可谈判，希望中方配合，在次日拿出新的方案来。”次日上午，中方李先生在分析的基础上，拿了一个方案，比中方原要求（A 方降价 40%）改善 5%（A 方降价 35%）。A 方罗尼先生说：“李先生，我已降了两次价，计 15%，还要再降 35%，实在困难。”双方相互解释一阵后，建议休会，下午 2 点再谈。

下午复会后，A 方先要中方报新的条件，李先生将其定价的基础和理由向 A 方做了解释，并再次要求 A 方考虑其要求。罗尼先生说中方要求太高。谈判到下午 4 点时，罗尼先生说：“为表示诚意，我向中方给出最后的价格，请中方考虑，最迟明天中午 12 点以前告诉我是否接受。若不接受，我就乘下午 2:30 的飞机回国。”说着，他把机票从包里抽出，在李先生面前晃了一下。中方把 A 方的条件理清后，A 方表示再降 5%仍有困难，但可以研究，谈判即结束。

中方研究 A 方价格后认为还差 15%，能不能再压价呢？明天怎么答？李先生一方面与领导汇报，与助手商量对策，一方面派人调查明天下午 2:30 的航班是否真实。结果查明第二天下午 2:30 没有去欧洲的飞机，李先生认为 A 方的最后还价、机票是演戏，判定 A 方可能还有条件。于是在次日 10 点给 A 方去了电话，表示：“A 方的努力中方很赞赏，但双方距离仍存在，需要双方进一步努力。作为响应，中方可以在 A 方改善的基础上，再降 5%，即从 30%降到 25%。”A 方听到中方有改进的意见后没有走，只是认为中方要求仍太高。

思考：（1）A 方的戏做得如何？

（2）怎样评价中方破戏的做法？

（3）A 方和中方在谈判的进取性上表现如何？

典型案例 2　商务谈判中语言的表达技巧

某市文化单位计划兴建一座影剧院。一天，公司经理正在办公，家具公司李经理上门推销座椅，一进门便说："哇！好气派。我很少看见这么漂亮的办公室。如果我也有一间这样的办公室，这一生就满足了。"李经理就这样开始了他的谈话。然后，他又摸了摸办公椅扶手，说："这不是香山红木吗？难得一见的上等木料呀。""是吗？"王经理的自豪感油然而生，接着说，"我这整个办公室是请深圳装潢厂家装修的。"于是，王经理亲自带着李经理参观了整个办公室，兴致勃勃地介绍了装修材料、色彩调配。

思考：（1）在商务谈判中，应注意哪些语言表达技巧？

（2）交往中应如何赞美？

典型案例 3　售货员的商务谈判技巧

星期天，一对年轻的夫妇带着他们可爱的小宝宝逛商场。小宝宝看着琳琅满目的商品，用小手指指点点，显出兴致勃勃的神态。来到儿童玩具专柜前时，售货员笑脸相迎，热情地向孩子的父母打招呼："您二位想买点什么？想给孩子买个玩具吧？"夫妻俩看了看商品的标价，歉意地摇了摇头，抱着孩子就想离开。突然，小宝宝哭闹起来："我要玩具！我要玩具!"夫妻俩只好赔着笑脸又劝又哄，却无济于事。售货员好像悟出了什么，立即挑出了几件高级电动玩具，打开开关让玩具动起来给孩子看，并亲切地问道："小宝宝，你想要哪件玩具呀？阿姨给你拿。"孩子立即停止了哭闹，语气干脆地说："机器狗!"这时售货员看了一眼年轻夫妇，见他们犹豫了一下，交换着眼神，终于拿钱买了机器狗。

思考：（1）售货员运用了什么样的谈判策略？为什么会成功？

（2）这种策略的特点是什么？在商务谈判中适用于什么情形？

提示：售货员运用的是以柔克刚的策略，找到了对方的薄弱环节，通过诱导孩子的需求，从感情上打动了顾客。这种策略的特点是利用了对方的感情弱点，自己要保持耐心，要善于表达友好的态度，以获得对方的好感。在商务谈判中，这种策略适用于那些强硬、自大又存在明显感情弱点的对手。



实践训练

1．情境设置

A 公司代理 B 工程公司与 C 公司进行工程设备交易谈判。C 公司根据 B 工程公司的报价，建议对方考虑市场的竞争力和第一次进入本地市场的情况，认真改善价格。该代理商做了一番解释后，仍不降价，并说其委托人的价格是合理的。C 公司对其报价又做了分析，代理商又做解释。演示该谈判过程。

2．训练组织

将全班分成 4 组，每组指定 2 名同学参与情境演练，分别代表 A 公司和 C 公司进行模拟谈判，主要考查学生在整个过程中的礼仪表现。

3．点评要点

按如下标准（表 4-4），考查学生谈判礼仪的掌握程度。

表 4-4 实践训练评分表（3）

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
座次安排	主、客方座次安排	15			
	谈判人员座次安排	15			
礼仪规范	仪容礼仪	10			
	服饰礼仪	10			
	言谈礼仪	10			
	举止礼仪（含问候、握手、递接名片、自我介绍等）	40			

任务四 办公室礼仪



任务描述

办公室是日常办公的地方，一个人的办公室礼仪最能体现出其是否具备良好的素质和个人修养。良好的办公室礼仪不仅能树立个人和公司的良好形象，还同个人的前程与事业发展息息相关。

在办公室中，除了需要掌握前面所讲的有关接听和拨打办公电话的礼仪及在某些场合下使用手机的礼仪之外，电梯及行进中的礼仪办公人员也应该熟知。

办公室礼仪是指公务人员在办公室工作中尊敬他人、讲究礼节的规范和程序。

通过本任务的学习，学生应学习、了解办公室工作环境礼仪、工作服饰礼仪等知识，掌握办公室工作举止礼仪、工作语言礼仪等。



任务导入

任明纹是 A 商业集团旗下的物流公司办公室秘书，朱慧是她的指导老师。平时，朱慧总是每天早上提前 10 分钟到公司，把上司办公室的窗帘拉开，窗户打开，桌上的文件按照框架上贴的标签分类摆好，整理一下电脑桌，还把上司要审阅的重要文件放在办公桌中间；然后擦拭办公桌上的电话话筒、传真机磁头，清洁自己的办公区域等。做完这些，上司和同事们也陆续来到了公司，开始一天的工作了。

一天，朱慧因事请假，任明纹准时到达公司时发现客户已经来了。她急忙把客户引入会客室，却发现前一天客户喝剩的茶水还留在桌上，杂志也凌乱地堆在报刊架上。任明纹急忙整理好会客室，再给客户沏上茶水，这时客户已经干坐了好一会儿。

问题：（1）假如你是任明纹，你该怎么办?

（2）假如你是该物流公司秘书，应该掌握哪些办公室礼仪知识?

知识点 1 办公室空间环境礼仪

1. 办公室设备陈设和摆放

个人办公区要保持办公桌清洁，办公桌上的东西要分门别类地摆放，物品摆放要顺手、方便、整洁、美观，有利于提高工作效率，如图 4-16 所示；非办公用品不外露；办公桌上最好不摆放茶

杯；招待客人的水杯、茶具应放到专门的饮水区；若文具种类比较多，应放进笔筒，而不能零散地放在桌上；当有事离开办公座位时，应将座椅推回办公桌内。



图 4-16　整洁、美观的办公区

办公室中摆放的书架和文件柜应靠墙，这样比较安全。沙发的摆放位置最好远离办公桌，以免谈话时干扰别人办公。

2. 办公室整个空间环境的布置

办公室应保持清洁、舒适。地面要经常清扫、擦洗，地毯要定期除尘，以免滋生寄生虫。办公室的墙上切忌乱刻乱画，不可将电话号码记录在墙上，也不可张贴记事的纸张。墙上可以悬挂地图及与公司有关的图片。

3. 办公室的绿化

宽敞的办公室可以放置盆花，但盆花要经过认真挑选，要经常浇灌和整理，不能让其枯萎并出现黄叶。一般办公室不选用盛开的鲜花。

知识点 2　办公室人文环境礼仪

办公室人文环境是指影响工作人员工作心理的环境因素，包括同事关系、上下级关系、异性关系、客户关系等因素。

1. 与同事共处

与同事共处时，应该做到以下几点。

（1）真诚合作。同事之间属于互帮互助的关系，俗话说："一个好汉三个帮。"只有真诚合作，才能共同进步。

（2）同甘共苦。同事有困难时，应主动问询，对力所能及的事应尽力帮忙，这样能增进双方之间的感情，使关系更加融洽，如图 4-17 所示。



图 4-17　融洽的同事关系

（3）公平竞争。同事之间竞争是正常的，有助于共同成长，但是要公平竞争，不能在背后耍心眼，做损人不利己的事情。

（4）宽以待人。同事之间经常相处，发生小摩擦在所难免。如果错在自己，应主动向对方道歉，取得对方的谅解；如果同事

对自己产生误会，应主动向对方说明，不可小肚鸡肠、耿耿于怀。

2. 与下级共处



微课：与下属的沟通——知人善任

与下级共处时，强调平等对待，不可颐指气使、高高在上。

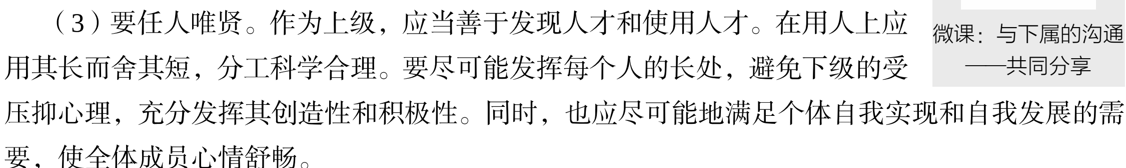
（1）要领导有方，提高聚群性和社交能力。养成合群、待人热情、平等、性格外向、乐于交往的良好品质，提高人际感知能力、同感理解能力、人际表露能力和有效交往的能力。



微课：与下属的沟通——共同分享

（2）必须具备公仆意识。上级应该树立服务观念，关心下属和群众的生活，及时倾听下级和群众的意见，为其排忧解难，创造良好的工作、生活、学习、成才的条件。

（3）要任人唯贤。作为上级，应当善于发现人才和使用人才。在用人上应用其长而舍其短，分工科学合理。要尽可能发挥每个人的长处，避免下级的受压抑心理，充分发挥其创造性和积极性。同时，也应尽可能地满足个体自我实现和自我发展的需要，使全体成员心情舒畅。



（4）守信践诺。作为上级，应言而有信，不轻易许诺，凡已许下的诺言应做到“言必行，行必果”，努力办到。

3. 与上级相处

与上级相处的礼仪有很多，核心要义是体现尊重。

（1）尊敬上级。在口头上、行动上努力维护好领导的形象和声誉，服从命令听指挥。

微课：越级汇报（1）

（2）要多请示，在工作中不越权、不添乱。

（3）要及时汇报，多接受上级的指导和批评建议。



微课：越级汇报（2）

（4）讲究方式。开会或讨论问题时，不要夸夸其谈、喧宾夺主。

（5）距离产生美，要公私分明，不可混淆工作和社交之间的关系，胡乱攀认。在上级办公室里，未经允许，不可随意翻阅文件。

（6）在正规场合遇见身份高的领导时，应有礼貌地点头致意或表示欢迎，不要主动上前握手问候。

（7）要学会赞扬，要知情重义，在领导给予关怀和帮助时要及时致谢，不可受之当然、心安理得。

（8）要自尊自爱，面对上级时，不可盲目屈从和无原则地妥协，那样会丧失自我。

4. 与异性共事

对在一起工作的女同事要尊重，不能同她们拉拉扯扯、打打闹闹，在工作中要讲男女平等，如图 4-18 所示。俗话说：“男女搭配，干活不累。”男女同事在交往中要把握好尺度，具体而言要注意以下几点。



图 4-18　男女同事之间相互尊重

（1）不在隐蔽空间或私密空间里共处。例如，男女同事同在办公室里时锁上房门，或同去娱乐场所的包厢等。

（2）举止行为要讲究分寸。例如，男士不可随便接

触女士身体的任何部位，女士不要在男士面前梳理头发，用头发垂扫男人的面颊，抚摸自己的皮肤等。

（3）语言要掌握分寸。在恭维或夸赞男士时，要把握分寸，不要让对方有被挑逗的感觉。

（4）交际要掌握分寸。在办公室里，女士要注意把握与男同事交往的分寸。如果是要好的同事，交往多些当然可以，但最好不要将这种关系带入自己的私生活。

知识点 3　办公室仪表礼仪

办公室工作人员必须仪表端庄、整洁，如图 4-19 所示。具体要求如下。



图 4-19　端庄、整洁的办公室仪表

（1）头发。办公室人员的头发要经常清洗，保持清洁，做到无异味、无头皮屑。男士的头发前边不能过眉毛，两边不能过鬓角；女士在办公室时尽量不要留披肩发，前边刘海不能过眉毛。

（2）指甲。指甲不能太长，应注意经常修剪，女性职员涂指甲油时要尽量用淡色。

（3）面部。女性职员要化淡妆上岗；男士不能留胡须，胡须要经常修剪。

（4）口腔。口腔要保持清洁，上班前不能喝酒或吃有异味的食品。

（5）服装。服饰要协调，以体现权威、声望和精明强干为宜。男女着装都要庄重大方、整洁文雅。男士可以西服为主，也可以穿商务休闲夹克，颜色以黑、灰、蓝、白为主色调，注意不要穿印花或大方格的衬衫，可以少量颜色搭配、镶嵌，但要求不花哨。男士不能在办公场所随意脱解衣物，不能戴帽子和墨镜，不能穿背心、短裤、凉鞋或拖鞋，更不能赤脚穿鞋、赤膊。女士则最好穿西装套裙、连衣裙或长裙。年轻女性的短裙最短不能短至膝盖以上 5 厘米，中老年女性的短裙以盖住膝盖为宜。女士不宜穿过于艳、露、透、短、小的衣服，内衣不可外现，否则很不雅观。工作场合的服装应清洁、方便，不追求修饰。





微课：公共场所禁止的不文明行为

知识点 4　办公室言谈举止礼仪

1. 办公室举止礼仪

（1）准时到岗，养成守时的习惯。不管打卡还是

开会，总是迟到几分钟的人会给上司留下拖拖拉拉、不敬业、不干练的印象。准时守约是职场人士的一种基本素质。

（2）体态优雅。办公室人员的行为举止应稳重、自然、大方、有风度；走路时应身体挺直，步速适中，稳重，抬头挺胸，给人留下正直、积极、自信的好印象；不要风风火火、慌慌张张，让人感到缺乏工作能力；坐姿要优美，腰挺直，头摆正，不要趴在桌子上，歪靠在椅子上；有人来访时，应点头或鞠躬致意，不能不理不睬。

（3）保持安静。在办公室讲话时声音要轻，不能在办公室、过道里大声呼唤同事和上级；不要重声开关门窗、拉关抽屉，以免影响别人工作。

（4）爱护公共财产，不公为私用，不滥用手中权力。办公区的设施设备是为工作所设的，不可把办公设备带回家，不可在单位复印自己的资料、打私人电话等，也不可擅自使用他人的私人物品。

（5）办公时间不要离开办公桌；不要看书报，吃零食，打瞌睡；不要接打私人电话；不要坐在办公桌上办公或将腿跷到办公桌上；不要在办公室里吸烟；更不要当众化妆。

（6）到办公室拜访别人时同样要注意礼貌。一般需要事先联系，准时赴约，经过许可后方可入内。在别人的办公室里，没有主人的提议，不能随便脱下外套，也不要随意解扣子、卷袖子、松腰带；未经同意，不要将衣服、公文包放到桌子和椅子上；不要乱动别人的东西。在别人的办公室停留的时间不宜太久，初次造访以 20 分钟左右为宜。

2. 办公室语言礼仪

（1）不要人云亦云，要学会发出自己的声音。上司赏识那些有主见的职员。如果你经常人云亦云，那么你在办公室里就很容易被忽视，在办公室里的地位也不会很高。

（2）不要在办公室里当众炫耀自己。就算你的专业技术过硬，你是办公室里的“红人”，上司也非常赏识你，也不能让这些成为你炫耀的资本。

（3）不可公开谈论薪资、探听同事的薪资。同事之间的薪资往往有不小的差别，打听别人的薪资或说出自己的薪资有可能既得罪老板，又惹恼同事。

（4）应对同事使用正式的称呼，不可呼其小名和外号。哪怕是一对恋人，也不能在办公室使用昵称。对上司和前辈可以用“先生”或其职务来称呼，最好不同他们在大庭广众之下开玩笑。

（5）不要把办公室当作诉说心事的地方。人们身边总有一些人性子直，喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样能够很快拉近人与人之间的距离，使你们之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有 1%的人能够严守秘密。

锦囊

锦囊 1　指正上司的方法与技巧

（1）在引述、认同上司的某些观点时提出自己的看法。如果是在讨论问题，相比于上司的观点，你有更好的建议，可先引述、认同上司的某些观点，再发表自己的看法。

（2）不要站在上司的对立面说话。有些人面对上司出现的错误，往往会控制不住自己的情绪，一下子跳起来，全盘否定上司的意思，这种做法是绝不允许的。

（3）不要在公众面前指出上司的错误。上司的方案或想法刚说出口，你立即表示反对，这会使上司非常难堪；不要当众指出上司的错误，使上司感到尴尬；也不要当场逼迫上司表态，

而应该在上司情绪平稳时，找一个单独的机会，提出自己不同的想法。

锦囊 2　办公室人员的语言技巧

不卑不亢、活泼俏皮的说话态度以及自信的表达、优雅的肢体语言都是办公室语言的技巧。娴熟地运用这些语言技巧，能更好地促进你与同事之间的关系。

锦囊 3　十种不受欢迎的办公室女性

（1）喜欢在办公室里交头接耳、说花边消息的女性。

（2）一边工作，一边对工作不停抱怨的女性。

（3）从来不打开水、不搞卫生、不做吃苦受累事情的女性。

（4）总喜欢要求男士请客的女性。

（5）工作心不在焉的女性。

（6）说话嗲声嗲气、四处卖弄风情、打情骂俏的女性。

（7）浓妆艳抹、衣着暴露的女性。

（8）明明年龄不小，却常常装纯扮嫩、扭捏作态的女性。

（9）献媚的女性。

（10）霸气十足的女性。

锦囊 4　办公室“六不要”

（1）不要将你的工作和个人的生活混在一起。

（2）不要把各种情绪带到办公室。

（3）不要把粗俗的话带到办公室。

（4）不要在办公室大哭、大叫或做其他冲动的事。

（5）不要不打招呼就突然闯到别人的办公室里。

（6）不要抱怨、发牢骚或讲一些不该讲的话。



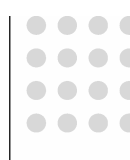
典型案例

典型案例 1　小杨的办公室礼仪

24 岁的小杨进入了一家新的单位，工作比以前好很多，工资待遇有了很大提高。由于工作性质的关系，小杨经常和老板一起外出公干。每次和老板一起外出工作时，小杨都特别卖力，极尽所能地展现自己的公关才干，总是没等老板搞清楚情况就结束了谈判。小杨非常满意自己的表现。另外，新的工作让小杨有了使用各种办公设备的机会。他经常趁同事不在时复印些自用资料，或给远在异乡的家人打电话；有时更是将公用的设备（如数码相机）带回宿舍，和其他室友一起摆弄，借以炫耀自己获得的工作特权。一次，小杨的朋友来公司找小杨，小杨就在办公室里和朋友高谈阔论起来。老板经过时，小杨没有停止聊天去和老板打招呼，也没有向朋友引荐自己的老板，因为他认为自己和老板很熟悉，不需要客套。半年后，小杨因一个很小的工作失误被公司开除了。

思考：（1）分析小杨被开除的原因。如果你是小杨，你会怎样做？

（2）办公室言谈举止的礼仪有哪些？



典型案例 2　不规范着装的后果

在一家公司工作的陈小姐平时比较时尚，上班时的裙子过短，衣服过于暴露，弄得同办公室的两位男同事常常感到非常尴尬，而来联系业务的客户一个劲儿地往他们办公室跑，借故和陈小姐套近乎，从而影响了大家的工作。这种事其他人又不好讲明，李科长只好把陈小组安排到打字室上班。

思考：（1）李科长为什么要把陈小姐安排到打字室上班？

（2）在办公室时，应注意哪些着装礼仪？



实践训练

办公室礼仪实训 1

同在业务部工作的小宋和小姚都业绩斐然、表现优异。他们既是同事，又是工作中互相比拼、暗中竞争的对手。一天，小宋正在写一份销售计划书，突然接到一个电话后就匆匆离开了座位，走出了办公室。这时，小姚刚好从小宋的办公桌旁边路过，看到销售计划，心中不禁暗暗称赞……过了好一会儿，小宋回来了，小姚心里好像有点不安……

演练组织：请两位同学上台，一人扮演小宋，一人扮演小姚。假如你是小姚，这时你该怎么做？假如你是小宋，你又该怎么做？请演示出来。

点评要点：看两位同学的处理方法是否妥当，注意他们在表演中的言谈举止。

办公室礼仪实训 2

（1）小陈（女）有要事找刘总（男），此时刘总办公室的门是半开的……

（2）小陈（女）有要事找刘总（男），刘总此时正伏案工作……

演练组织：请两位同学上台，一人扮演小陈，一人扮演刘总，演练上述情境。

点评要点：看两位异性在办公室的言谈举止是否合理。

任务五 | 行进间礼仪

行进间礼仪主要强调行进中的位次排列。所谓行进中的位次排列，是指人们在步行时候的位次排列。在陪同、接待来宾或领导时，行进位次十分引人注意。



任务描述

在商务活动中，任何一个组织都要经常与外界打交道，要接待客户。接待工作做得如何，直接关系到组织形象及后续工作的开展。因此，接待者要讲究一定的礼仪规范。在本任务中，需要掌握行进间各种场合的礼仪规范，如路上、电梯里、走廊上、客厅里及出入房间等处。另外，接待过程中乘车座次安排也是要学习的重要内容。



任务导入

刘某是 A 公司的秘书。一天，办公室主任李某让他代表自己安排 B 公司赵总经理一行 3 人的

来访工作。刘某开车陪同公司孙副总经理到机场迎接他们时，看到赵总经理一行人从机场走了出来，就马上上前问候，然后带着他们来到公司安排的轿车前。刘某安排赵总经理坐在前排视野开阔的副驾驶座位上，但赵总经理犹豫了一下，然后说他有些不舒服，想坐在后排休息一下，便与孙副总经理一起坐到了后排。赵总与孙总一路谈笑风生，没有一点儿不舒服的迹象。刘某这才意识到，刚才他在座次的安排上做得有些不妥。为怕再出问题，刘某一直在想后面接待、引领过程中的礼仪要点……

问题：（1）刘某是不是真的做错了什么？假如是你，你会怎样做？

（2）后面的接待工作中，刘某应怎样做呢？请给他支招。

技能点 1　电梯礼仪



微课：楼梯、电梯引导礼仪

1. 等电梯礼仪

等电梯时，要面带微笑地向熟人打招呼。按按钮时，只需轻轻触摸按钮即可，不要反反复复地按按钮。要在出口处的右边等候，以方便其他乘客出电梯。

2. 与不相识者同乘电梯礼仪

（1）与不相识者同乘电梯，进入时要讲究先来后到。走进电梯后，应该给别人让地方，正确站法是：先进电梯的人要靠门的两侧站，不要背对着别人，可站成“n”字形，最后进电梯的人站在中间。

（2）出电梯时应由外向里依次而出，即站在门口的人应该先出去，以免挡着后面要出电梯的人，不可争抢，如图 4-20 所示。

3. 与熟人同乘电梯礼仪

与熟人同乘电梯，尤其是与尊长、女士、客人同乘电梯时，如果是有人管理的电梯，如图 4-21 所示，应主动后进先出；如果是无人管理的电梯，则应当先进去后出来（先进去是为了控制电梯，后出来也是为了控制电梯）。



图 4-20　有序出电梯



图 4-21　有人管理的电梯

4. 与客人或长辈共乘电梯礼仪

（1）与客人或长辈来到电梯门前时，先按电梯呼梯按钮。轿厢到达，厅门打开时：若客人或长辈不止 1 人，可先行进入电梯，一手按“开门”按钮，另一手按住电梯侧门，礼貌地说“请进”，请客人或长辈们进入电梯轿厢。

（2）进入电梯后：按下客人或长辈要去的楼层按钮。若电梯行进间有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下。

电梯内可根据情况决定是否寒暄。例如，没有其他人员时可稍做寒暄；有外人或其他同事在时，可斟酌是否有必要寒暄。在电梯内尽量侧身面对客人。

（3）到达目的楼层时：一手按住“开门”按钮，另一手做出“请出”的动作，可说：“到了，您先请！”客人或长辈走出电梯后，自己立刻走出电梯，并热情地引导行进的方向。

5．电梯内的其他礼仪

（1）在电梯中不小心触碰到别人要马上道歉。

（2）在电梯内不要大声讨论事情或大声笑闹。

（3）在写字楼上班时，每天都和同一个大厦的人一起乘坐电梯，会经常遇到一些熟悉的面孔，进出电梯时说一句问候语，可以增加亲和力，提升形象指数。

6．使用电梯“三忌”（见图 4-22）

（1）忌“铜墙铁壁功”：使用电梯时应遵循先下后上原则，不要堵住门口。

（2）忌“目中无人术”：随意地抛扬背包、甩长发，都会影响到他人。

（3）忌“九阴白骨爪”：等候时不自觉地点按按钮是违背公共道德的。





图 4-22　使用电梯“三忌”

技能点 2　行进次序礼仪

行进次序是指人们在步行中的位次。商务人员在陪同领导、宾客时，要特别注意这个问题，不可违反相关礼仪，否则有不礼貌之嫌。

（1）二人行：前后行时，前为尊，后为次；左右行时，右为上，左为下。

（2）三人并行：中为尊，右为次，左为下。

（3）多人同行：走在最前方的是长辈或职位较高者，其右后方次之，资历较浅者应行于左后方。

（4）男女同行：女在右，男在左；或女在内侧，男在外侧，如图 4-23 所示。

（5）行进到需要开门才能进入的场所时，男士或职位较低者应先快步走上前开门，等同行的女士或职位较高者通过门口之后再通过。

（6）搭乘自动扶梯时，应保持良好的姿势，并握住扶手，靠边站立，让出一侧给急需快速通过的人，在国内是靠右边站立，在英国等国家是靠左边站立。

（7）如果几人同时搭乘自动扶梯，不要并排站立，把扶梯占满，应该遵循靠边站立的原则，如图 4-24 所示。若携带大件物品，应放在自己前面。

（8）在道路上行走时要按惯例自觉走在右侧，不可逆行于左侧。



图 4-23　男女同行礼仪



图 4-24　靠边站立原则

技能点 3　引导礼仪

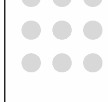
自己走在客人左前两三步，侧转 130° 向着客人的角度走；用左手示意方向；要配合客人的行走速度；保持职业性的微笑和认真倾听的姿态；如来访者带有物品，可以礼貌地为其服务；途中注意引导提醒；拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，并提醒客人“这边请”“注意楼梯”“有台阶，请走好”等。

在公共场合以右为尊，引领者最好走在贵宾的左前方；陪同者在陪同贵宾参观游览过程中，应该走在贵宾的左手边。这样既可以同贵宾进行自由交流，又可以体现以右为尊的原则，如图 4-25 所示。



图 4-25　坚持以右为尊的原则

引导客人上下楼梯：上楼梯时，客人走前面，陪同者紧跟后面；下楼梯时，陪同者走前面，并将身体转向客人。楼梯中间位置是上位，但若有栏杆，应让客人扶着栏杆走；如果是螺旋梯，则应该让客人走内侧。上下楼梯时，要提醒客人注意安全。



走廊里的引导方法如下。通过走廊时，应当靠右走，单排行进，至多允许两人并排行走。在通过仅允许一人通过的走廊并与人相遇时，应面向墙壁，侧身相让，请对方先通过。若对方先这样礼让，要向其道谢。接待人员在客人的左斜前方，如图 4-26 所示，距离两三步远，配合步调。若左侧是走廊的内侧，应让客人走在内侧。

客厅里的引导方法如下。当客人走入客厅时，接待人员应用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼离开，如图 4-27 所示。



图 4-26　引导客人通过走廊



图 4-27　客厅里的引导方法

出入房间的要求如下。出入房间时，要用手轻推、轻拉、轻关房间门，不能用身体其他部位代劳。进门时，如果已有人在里面，应始终面朝对方，不能反身关门，背向对方。出门时，如果房间有人，应在到达房门、关门过程中尽量面朝房间里的人，不要背对他们。一般情况下，请长者、女士、来宾先进入房间；若率先走出房间，应主动替对方开门或关门。若出、入房间时正巧他人入、出房间，应侧身礼让。具体做法是：房内之人先出，房外之人后入。若对方是长者、女士、来宾，可让其先行。

技能点 4　乘坐轿车的礼仪

乘坐轿车时，座次安排方法如下。

（1）双排、三排座小型轿车的第一种情况：如果主人亲自驾驶，一般前排为尊。若一个人乘车，则必须坐在副驾驶座上；若多人乘车，则必须推举一个人（一般是关系密切的）在副驾驶座上就座，不然就是对主人的失敬。

（2）双排、三排座小型轿车的第二种情况：如果由专职司机驾驶，通常后排为尊；以右为尊。这时副驾驶位置是随员座、VIP 座、安保座。

（3）在双排五座轿车上（主人亲自驾驶），其他四个座位由尊至卑依次为：副驾驶座、后排右座、后排中座、后排左座，如图 4-28 所示。

（4）在双排五座轿车上（专职司机驾驶），其他四个座位由尊至卑依次是：后排中座、后排右座、后座左座、副驾驶座。副驾驶座是助手、接待或陪同人员坐的，如图 4-29 所示。

（5）在三排七座轿车（中排为折叠座）上（主人亲自驾驶），其余六个座位由尊至卑依次是：副驾驶座、后排右座、后排中座、后排左座、中排右座、中排左座，如图 4-30 所示。

（6）在三排七座轿车（中排为折叠座）上（专职司机驾驶），其余六个座位由尊至卑依次为：后排中座、后排右座、后排左座、中排右座、中排左座、副驾驶座，如图 4-31 所示。

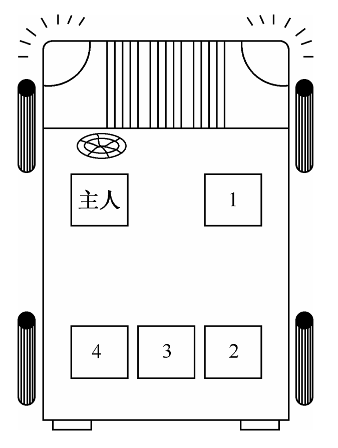


图 4-28　双排五座轿车座次安排（1）

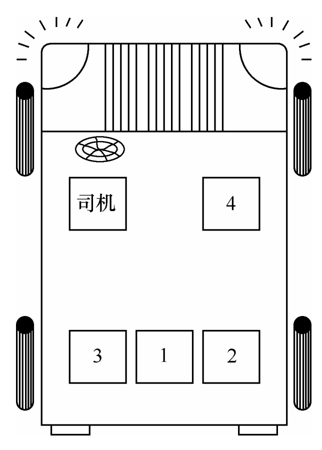


图 4-29　双排五座轿车座次安排（2）

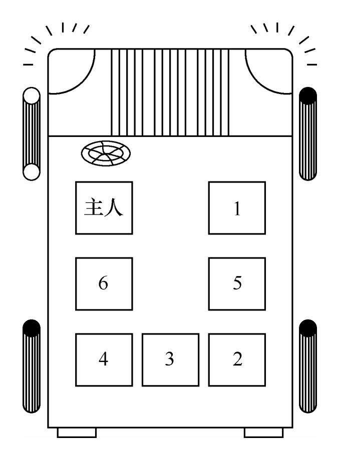


图 4-30　三排七座轿车座次安排（1）

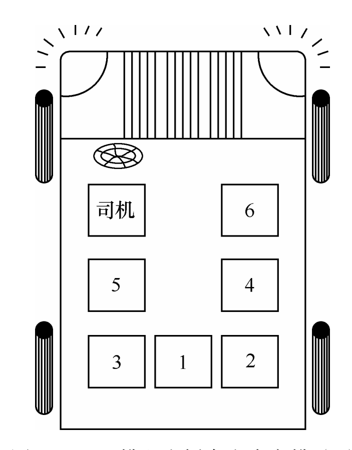


图 4-31　三排七座轿车座次安排（2）

（7）多排座的中型轿车，无论由何人驾驶，均以前排为上、后排为下，右尊左卑。乘坐四排座或四排座以上的中型或大型轿车时，通常应以距离前门的远近来确定座次，离前门越近，座次越高；而各排座位又讲究右尊左卑，如图 4-32 所示。

（8）对于轻型越野车（简称吉普车），不管由谁驾驶，其座次尊卑依次为：副驾驶座、后排右座、后排左座。简单地讲，可以归纳为由前至后、由右至左，如图 4-33 所示。

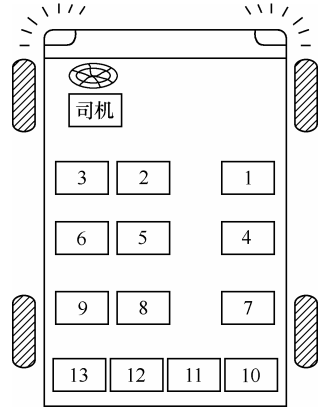


图 4-32　多排座中型轿车座次安排

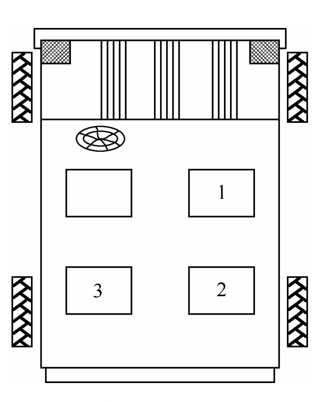


图 4-33　轻型越野车座次安排

锦囊

上下轿车的先后顺序

上下轿车的先后顺序通常为：尊长、来宾先上后下，秘书或其他陪同人员后上先下。即请尊长、来宾从右侧车门先上，秘书再从车后绕到左侧车门上车。下车时，秘书应先下，并协助尊长、来宾开启车门。在轿车抵达目的地时，若有专人恭候并负责拉开轿车的车门，则位尊者亦可率先下车。



典型案例

刘光的座次安排

某公司员工刘光代表他的领导开车到机场迎接来公司考察的 6 人。双方见面后，刘光安排考察团李团长坐在三排七座轿车最后排的右边，可李团长却执意要坐到副驾驶的位置上。几经争让后，李团长不太情愿地坐到了最后排右座。之后，李团长似乎不太高兴，刘光也感到委屈。

思考：（1）李团长为何不高兴？

（2）刘光有错吗？根据本任务中的知识点，你认为该怎样做？



实践训练

实践训练 1

小王等 4 名同学今天在四楼某公司办事，事已办妥，准备乘电梯下楼。此时，电梯从上层下来且门已打开，但里面已有 7 人（电梯可载 8 人），其中有 2 人准备出电梯。演练电梯内、等电梯、进出电梯礼仪。

演练组织：A 组派 4 名同学（2 男 2 女）、B 组派 7 名同学（其中有 2 名以上女生）参与，C 组和 D 组观摩并派代表点评。

点评要点：可对 7 人电梯内的站位、礼让及 A 组 4 名同学的表现情况进行评判。

实践训练 2

刘总到公司后，领导派小王接待并引领参观。

演练组织：请 2 名同学扮演情景中的人物，其他同学观摩并点评。

（1）现在正走在小路上……（演练位序）

（2）马上拐弯……（演练手势、语言，如说“这边请”等）

（3）现在上楼梯……（演练语言和位序，如说“注意楼梯”“当心”“有台阶，请走好”等）

（4）现在下楼梯……（演练手势、语言和位序）

（5）楼梯有栏杆，假如栏杆在右……（演练位序）

点评要点：位序是否准确，手势及语言是否规范等。

实践训练 3

演练出入房间礼仪。

（1）请 1 人上台，演练进入房间。门是虚掩的，里面有人……出门时，里面有人……

（2）请 3 人上台（1 男 2 女），演练从门外正想进入房间，而此时房间内 1 人准备出来……

点评要点：敲门、推门、关门、告辞时的朝向，语言，握手及进入顺序等。

实践训练 4

小王和小赵是要好的朋友，平时经常并排走。现在他们要去二楼主任办公室，正走在走廊上，迎面走来 1 人。

（1）演练走廊横向可容纳 2 人并行情况下的避让情境……

（2）演练走廊横向仅能容纳 1 人情况下的避让情境……

点评要点：走廊上的行进礼仪、礼让表现。

实践训练 5

（1）今天上级单位刘总来你单位考察，由单位 3 位主要领导陪同。他们正走在小路上……

（2）演练 2 人（职位不同）、3 人（职位不同）、2 人（职位相同、性别不同）同行在小路上……

（3）放假了，3 位同学（都带有一包）结伴回家。进入车站后，他们正乘坐自动扶梯。演练站位和包的放置。

演练组织：D 组派 3 位同学（1 男 2 女）、C 组派 1 位同学参与，A 组和 B 组观摩并派代表点评。

点评要点：位序是否准确，手势、语言、包的放置等是否规范。

任务六 求职面试礼仪



任务描述

在本任务中，首先，要掌握求职信及个人简历（中英文）的书写技能；其次，要掌握和熟练运用面试准备阶段、进行阶段和后续阶段的礼仪技能。这些对于求职者来讲都是非常重要的，应准确把握。

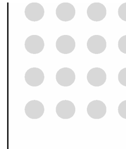


任务导入

研究生毕业那年，就业形势相当严峻，我连续几次应聘失败，仿佛经历了一场噩梦，但还得鼓起勇气继续找。有一天，我看到一家银行门口贴着招聘广告。因为银行工作稳定、福利好，很多同学都想去。我想，反正不交报名费，就试试吧。同学们知道我去参加了银行的应聘，都嘲笑我，可一周以后，我还真接到了银行的面试通知。

参加面试的人很多，“砰！砰!”的关门声加剧了紧张的气氛。前面面试出来的人，有的喜形于色，有的万分沮丧。排在我前面的那个女孩长得很漂亮，我想我可真够倒霉的，排在她后头，主考官刚欣赏完一个美女，再来看我，反差也太大了。

漂亮女孩笑着从主考官办公室走出来，随着“砰”的一声关门声，下一个该轮到我了。我整整衣裳，大着胆子往里走……很幸运，问题挺简单，在自我介绍后，只问了几个简单的小问题。我回答完后，主考官点点头，面无表情地说：“你可以走了。”没有看到微笑，我心想也许



没戏了，就朝门口走去。我正准备开门时，出于礼貌又返身朝他们鞠了一躬，说了声“谢谢”，然后轻轻开门，又随手轻轻关上了门。从银行大厦里走出来后，我安慰自己，银行的工作太刻板了，不来也好。

20 天后，银行方面打来电话通知我，我被录取了，我格外高兴。第一天上班，在我去领制服的时候，碰到了那天面试我的一个主考官，他向我表示祝贺。我奇怪地问他在几百人中他怎么会记得我。他回答说：“那天我们接待了约 300 个应聘者，你是唯一一个向我们鞠躬，并且关门关得那么有礼貌的人。我们是服务行业，礼貌待人是我们对员工的基本要求。”

这是我的一次求职经历，虽说误打误撞成功了，却让我明白了一个道理：也许我们不是最优秀的，但是在失意时也要讲礼貌，也要向人们展露我们的微笑。

问题：（1）那名漂亮女孩为何面试失败？

（2）本案例中的主人公为何能面试成功？

（3）应掌握哪些面试技巧？

在大学生应聘过程中，掌握面试技巧是很重要的。下面按先后顺序将面试分为准备阶段、进行阶段和后续阶段 3 个阶段，分别对其进行研究和分析。

知识点 1　面试准备阶段礼仪

面试前要做好心理准备；收集应聘单位的相关资料；准备好相关物品，包括公文包、求职记录本、多份打印好的简历、面试准备的材料、个人身份证、登记照等。

书写简历是一门艺术，可根据自己应聘单位的条件、要求及自己的强项等有的放矢，一定要站在对方的角度考虑问题，重点突出与所应聘单位及职位相关的经验与技能。

面试时的服饰要符合求职者的身份。面试时，合乎自身形象的着装会给人以干净利落、专业的印象，男生应显得干练大方，女生应显得庄重俏丽。

1. 个人简历的书写

（1）个人基本信息。个人基本信息包括姓名、性别、年龄、籍贯、政治面貌、家庭住址、电话号码、E-mail 等。

（2）教育背景及培训经历。如果已经有工作经验了，一定要把工作经历放在此项前面；如果刚刚毕业，就把教育背景放在第一位，从最高学历写起，依次往下推，并列举出接受过的相关培训。

（3）工作经历及业绩情况。从最近的工作经历写起，一一列出曾经就职过的公司名称、担任过的职务、主要工作内容、起止时间等。在填写这一项时，刚毕业的学生可以把在校期间参加社会实践、兼职打工、参加社团活动、担任学生干部等经历写上去。

（4）求职意向。求职意向即求职目标或个人期望的工作职位，表明你通过求职希望得到什么样的职位以及未来 3～5 年的奋斗目标。

2. 求职信的书写

求职信用于表达本人希望获得工作机会的意愿。求职信中的文字一定要简洁，篇幅在 2 页以内，基本内容应该包括以下几方面。

（1）写明招聘信息的来源及自己希望从事的工作。

（2）愿望动机。这是求职信的核心内容，说明自己的求职理由和今后的目标。

（3）所学专业与特长。将大学所学的重要专业课程写入，但不要面面俱到，对自己熟悉的、感兴趣的，特别是与招聘单位所需人才知识体系关系紧密的，可多写一些。兴趣与特长要写得具体、真实。

（4）表示面谈的愿望。

（5）提醒用人单位留意你附带的个人简历，并请求对方做进一步回应。

3. 面试着装礼仪

求职者去面试前，在着装打扮上应注意，要使自己有一个好的形象，以给招聘者留下一个好的印象。

（1）女士面试着装应注意的问题。

① 化一点淡妆，显得对人尊重，并可显示出积极向上的生活态度。作为学生，头发的颜色不要染成黑色以外的颜色。面试时最适宜的发型如图 4-34 所示。





图 4-34　女士面试时最适宜的几种发型

② 女士面试时穿着要得体、整洁、大方。服装最好选择西装套裙，这是最通用、最稳妥的着装。一套剪裁合体的西装套裙搭配一件颜色相宜的衬衣，会使女性求职者显得优雅而自信，会给招聘方留下良好的印象，如图 4-35 所示。



图 4-35　女士面试通用着装

③ 面试时穿中、高跟皮鞋使人显得挺拔、自信，穿套裙时要穿长筒袜，不能露腿，袜子不能有脱丝现象。为保险起见，应在包里另放一双丝袜，以备不时之需。

（2）男士面试着装应注意的问题。

① 男士的头发应清洁且不宜留得太长，面部修饰整洁，不留胡须，注意口腔卫生，清除口腔异味。

② 服饰要稳重、正式、整洁、得体。男士在求职面试时，穿西装是最佳选择。以深色西装为宜，搭配素色衬衣、黑色皮鞋，鞋面要保持亮洁。

③ 选择一条高品质的领带，可以提升一套普通西装的档次，如图4-36 所示。



图 4-36　男士面试着装

知识点 2　面试进行阶段礼仪

1．到达礼仪

要比面试约定时间早到 5～10 分钟，调整好状态，准时参加面试，这是最基本的要求。这关系到用人单位对求职者的第一印象。为了做到这一点，一定要牢记面试的时间、地点，有条件者最好能提前考察一下，熟悉熟悉环境，便于掌握路程耗时，以免正式面试时因一时找不到地方或途中延误而迟到。



微课：遵守时间礼仪



微课：求职面试礼仪

2．敲门、入座礼仪

进入面试房间之前，一定要有礼貌地通报。如果门关着，则轻叩门两三下，当听到允许进入的回答后，再轻轻地推门进入。见面时要向招聘者主动打招呼并问好致意，称呼应当得当。在主考官没有请面试者坐下时，切勿急于落座。落座后，要说“谢谢”。面试时的坐姿可以选择正襟危坐式，在面试官面前不宜坐满椅面，以占 2/3 左右为宜，以示对面试官的尊敬。女士如果带有手袋，可以放在椅子后面，男士携带的大手袋可以靠放在座位右边。男士的双手平行搭放在双腿上，女士的双手手掌交叠轻放在腿上，如图 4-37 所示。



图 4-37　面试就座礼仪

3．言谈举止礼仪

在整个面试过程中，要举止文雅大方，谈吐谦虚谨慎，态度积极热情。如果是“一对一”的情况，则求职者的目光要自然、真诚，既不要死盯对方的眼睛，又不要东张西望、左顾右盼，要取得对方的信任。在“一对多”的情况下，求职者的目光不能只注视其中的一位面试官，而要兼顾在场的所有面试官。

面试时要注意面带微笑。真诚、自然的微笑能够向面试官传递真诚、友好、自信的信息，能够缓和面试过程中的紧张气氛，获得面试官的认同。

回答问题时，尽量做到口齿清晰、语言流利、文雅大方，表达含蓄、机智、幽默，语气平和、语调恰当、音量适中。回答问题时，要把握重点、简捷明了、条理清晰、有理有据。

4. 适时告辞

面试不是闲聊，也不是谈判，是陌生人之间的一种沟通。谈话时间的长短要因面试内容而定。招聘者认为该结束面试时，往往会说一些暗示的话语，如“很感谢你对我们公司的关注”“感谢你对我们招聘工作的关心”“我们做出决定一定会通知你”等。求职者在听到诸如此类的暗示之后，就应该主动告辞，轻声起立并将座椅推回到原位置。告辞时应该感谢对方，也可主动握手致谢。出公司门时还要对接待人员表示感谢等。

知识点 3　面试后续阶段礼仪

面试结束后，在接到面试结果通知以前，应向某一具体负责人打电话或写信，感谢他为你所花费的时间、精力和为你提供的面试机会，同时应表示出对应聘岗位的极大兴趣，希望早日听到对方的回音，能为贵单位的发展做出贡献。这样做，不仅仅是出于礼貌，也是为自己再次争取机会，也许你的一封信或一个电话会产生意想不到的结果。

要明白，被用人单位拒绝也是一种经验。面试结束后，应该及时地对本次面试进行回顾和总结，尽量回顾面试的过程和细节，找出失误的地方。对面试中遇到的难题要重新考虑一下，如果下一次遇到，该如何做出更好的回答。如果没有被录用，也不要灰心，要虚心地向招聘者请教自己到底有哪些欠缺。这样可以知道自己到底为什么会落选，以便在今后改进，为下一次面试做准备。

知识点 4　入职礼仪

当通过重重考试、面试而被录用时，你仅仅成功了一半。接下来，你需要了解一些未来的工作岗位在礼仪方面的要求，为成功就业做更加充分的准备。

1. 按时报到

第一天上班时，无论是否有试用期，你都必须按时到就业单位报到。俗话说：“好的开始是成功的一半。”

2. 签订就业合同

就业合同是用人单位和职工依法订立的有关权利义务的协议，对双方当事人都具有约束力。

3. 遵守规章制度

当你加入某个用人单位后，首先必须遵守各项规章制度。

4. 沟通感情

来到一个新单位、新岗位后，你要积极主动地与上下级沟通感情，建立良好的人际关系。在工作中要有团队合作精神，为自己营造一个良好的工作氛围。

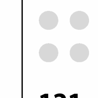
5. 履行岗位职责

树立责任观念，脚踏实地，吃苦耐劳，有所追求，是你履行岗位职责、胜任工作的根本。

技能点　面试问题回答礼仪

1. 面试时需要应对的 10 个问题

（1）你是一个什么样的人？



（2）为什么你要应聘这个岗位？

（3）你能为我们做些什么？

（4）你有什么长处？

（5）你有什么弱点？

（6）哪种类型的领导你最喜欢？

（7）你取得过哪些值得骄傲的成绩？

（8）你有其他问题吗？

（9）你要求的薪酬是多少？

（10）你为什么认为你是做这份工作的适当人选？

2. 面试时如何回答问题

在面试过程中，面试官会提出一些问题，应聘者要提前做好准备。毕业生在面试中经常会遇到的问题以及解析如下。

问：请介绍一下你自己。

分析：这个问题看似简单，但回答时不能平铺直叙。因为用人单位主要是想通过你对这个问题的回答来判断你的概括和表达能力。因此，你必须以精练的语言，简明扼要地介绍自己在校期间学习并掌握的知识、技能以及取得的成绩，并表示以自己的能力能为用人单位做出贡献。叙述时，应扬长避短，尽量突出自己的强项，淡化自己的弱点，同时要强调自己的职业忠诚度。

问：你在学校学了哪些课程？成绩如何？

分析：回答这个问题时不能面面俱到，应该把学习的主要课程，如主要的基础课、专业基础课、专业课等，特别是与应聘的工作有关的课程讲出来，并做详细介绍。这个问题也是在考察你在学校时的学习效果、对学校学习所持的态度和将来的职业意向等。

问：你是否有出国、考研的打算？

分析：有的单位希望你将来继续学习深造，有的单位则希望你安心工作，因此，回答这个问题时，可以表明你有进一步深造的愿望，但必须表示将以工作为重，如有需要可以在工作中学习，不一定要脱产深造。

问：你有什么特长和爱好？

分析：这个问题要据实回答，有什么特长就讲什么特长，有什么爱好就讲什么爱好，不要无中生有，也不要过分谦虚。

问：你如何评价你的大学生活及室友？

分析：这个问题主要是在考察你处理人际关系的能力。有的毕业生会在不经意间流露出对他人的不满和抱怨，这会给面试官留下不好的印象，他们会用此判断你的团队合作能力不强，而这一点正是所有用人单位都非常重视的。

问：你懂何种语言？熟悉程度如何？

分析：这个问题主要考察你的语言能力是否符合某种工作岗位的要求，一定要据实回答。

问：你从事过何种社会工作？组织或者参加过什么社会活动？

分析：这个问题主要考察毕业生的动手能力、组织协调能力和工作积极性。

问：你为什么应聘本单位？

分析：这个问题要从工作条件、工作性质如何有利于发挥自己的才能，有利于自己为单位、为社会多做贡献的角度来回答，一定要以事业和发展为主题。不能回答因工资高、福利好才来的，否则会给对方以目光短浅的印象。

问：你了解我们公司吗？

分析：这个问题主要考察你对应聘公司关注的原因和程度，甚至在暗示该公司的福利不好或工作很辛苦，以试探你是否有心理准备。对这个问题的回答应该坦率，不要胡编乱造，要表明自己看重的是工作和今后的发展，而不是福利待遇、工作条件等。

问：如果单位的安排与你本人愿望不一致，你是否愿意服从？

分析：这有可能是暗示你应聘的职位已经招满了而你又比较优秀，不想放弃你，也有可能是考验你的组织纪律性和忠诚度。

问：如果工作安排与你的专业无关，你怎样考虑？

分析：这是在考察你对专业、工作和再学习三者之间关系的看法。

问：如果本公司与另一个公司同时聘用你，你如何选择？

分析：这是在考察你对人是否诚实，对事是否忠诚。

问：谈谈你的家庭。

分析：和睦的家庭对于培养一个人的健康心理和人格有重要作用，而且与家人和睦相处、关系洽能体现出毕业生的健全人格以及关心他人、与人相处的能力。一个与亲人之间关系都很紧张的人在工作中将会感到更多无形的压力。

问：你还有什么想问的？

分析：这实际上是告诉你面试将要结束，对方的目的已经达到了，再给你一个自由发挥的机会来提出之前没有提及但有意义的问题。你应把握住机会，通过提问或表态来强化对方对你的印象，表现出你对这个公司、这个职位的兴趣，但你的发言不要离题，更不能长篇大论，回答完这个问题就应该主动道谢告辞。

锦囊

锦囊 1　影响面试第一印象的因素

（1）外貌与着装（占 50%）：虽然美丽和魅力都很吸引人，但二者的差异很大。

（2）语气与声音（占 40%）：音调、语气、语速、节奏都将影响第一印象的形成。

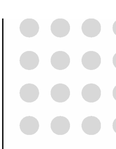
（3）言谈与举止（占 10%）：言谈与举止是一个人精神面貌的体现。一个人的站、坐、走等姿势都应遵照“横平竖直”的原则，这样看上去才有自信和有荣誉感，才会给人以良好的印象。

锦囊 2　容易很快被淘汰的 9 种求职者

（1）开口言钱者；（2）纠缠不休者；（3）沟通不畅者；（4）面试迟到者；（5）穿着邋遢者；（6）自吹自擂者；（7）没有诚意者；（8）弄虚作假者；（9）简历啰嗦者。

锦囊 3　面试秘诀

（1）少说为妙；（2）以静制动；（3）随机应变；（4）礼多为好。





典型案例

典型案例1　请另谋高就

休息室里坐满了等候面试的人，有人充满自信、志在必得；有人紧张异常，一遍遍地背着自我介绍。面对众多的求职竞争者，李小倩毫不在意地笑了笑，从包里拿出化妆盒补妆，又用手拢了拢头发，心想：我有高挑的个子、白皙的皮肤，还有这身够时尚的打扮，白领丽人味道十足，舍我其谁?

主考官叫到李小倩的名字后，李小倩从容进入考场。按主考官的要求，李小倩开始做自我介绍："各位好！我是师大中文系毕业生李小倩。在校期间，我的学习成绩优良，曾担任两届学生会文艺部部长……我还有很多业余爱好，如演讲、跳舞，我还拿过奖呢！对于我的公关才能和社交手腕，我是充满自信的。"

一边说着，李小倩一边从包里拿出交谊舞大赛和校演讲比赛的获奖证书，化妆盒不小心跟着掉了出来，各式化妆用品散落一地。她乱了手脚，慌忙捡东西，抬头对考官说："不好意思!"

考官们不满地摇头。考官甲说道："麻烦你出去看一下我们的招聘条件，我们这里是研究所，你还是另谋高就吧。"

思考：（1）为什么考官请李小倩另谋高就?

（2）她的求职准备是否充分?

典型案例2　我只当一张红桃A

阿智大学毕业时，在宣传广告栏的一张海报上看到了一则招聘销售主管的广告，率性不羁的他决定马上去试一试。

他首先制作了一份个人简历，简历中他称自己已大学本科毕业，品学兼优，且在大学阶段已有丰富的工作经验。做好简历后，他用软件将自己满意的一张照片进行加工，将照片的背景变为扑克牌中的红桃A。这样，英俊的他就置身于一片"红桃A"之中。他又在照片底部写道："我将是您手中的一张好牌。"这一切都做好后，他用扫描仪把这份简历和照片扫到电脑上，传送到了那家公司的电子信箱里，同时他又将介绍信和照片通过邮局寄到了公司。

一天之后，阿智来到公司人事部。参加面试的似乎只有他一个人，他很奇怪。考官问了他一些问题，他对答如流。最后，考官叫他写点东西，他想到刚才在办公楼外看到的一些现象：员工们的自行车、摩托车乱放；门卫迎接客人时懒洋洋的，一句招呼也不打；走道上灰尘很多……他下笔有神，很快就写出一篇题为"管理公关之我见"的文章。

很快，他就被考官请到了总经理办公室。总经理很随意地和他聊起天来："知道为什么今天就你一个人来面试吗？"他摇摇头："我们最先收到你的个人资料，你可能是唯一通过E-mail发送个人简历的应聘者!"他恍然大悟。"你的照片背景为什么不是王牌，却是一张红桃A呢？"总经理问。阿智镇定地站着，胸有成竹地说："你们的招聘广告上不是写着'招纳贤士，共创大业'吗?我不想做王，只希望为老总你横刀立马，冲锋陷阵!"

三天后，阿智收到了熠熠闪光的聘书，成为了销售主管。

思考：（1）"我只当一张红桃A"体现了阿智什么样的求职理念?

（2）为什么该理念得到了招聘单位的欣赏?

典型案例 3　面试过程中的聆听艺术

T 去面试市场部助理一职，这是她企盼已久的公司。一进去就看到装修精美的大堂，她兴奋不已，开始幻想来这里上班的情景，同时开始担心自己不够出色不会被录用。等待面试的几分钟里，T 满脑子胡思乱想，直到面试开始时也未能集中精神。面试官介绍了岗位职责后问她有什么想法，T 也没注意听，只好一脸疑惑地看着面试官。

思考：（1）T 的面试会成功吗?

（2）T 犯了面试礼仪中的哪些大忌?

典型案例 4　您认错人了

某大公司招聘总经理助理，总经理亲自面试。应聘者小钱来到总经理办公室。总经理一见到小钱就说："咱们好像在一次研讨会上见过，我还读过你发表的文章，很赞赏你提出的关于拓展市场的观点。"小钱一愣，知道总经理认错人了，但转念一想，既然总经理对那人那么有好感，不如将错就错，对我肯定有好处。于是，他接着总经理的话说："对，对。我对那次研讨会也记忆犹新，我提出的观点能对贵公司有帮助，我感到很高兴。"

第二个来应聘的是小高，总经理对他说了同样的话。小高想：真是天助我也，他认错人了。于是，小高说："我对您也非常敬佩，您在那次研讨会上是最受关注的对象。"

第三个来应聘的是小孙。总经理再次说了同样的话。但小孙一听就站了起来，说："总经理先生，对不起，您认错人了。我从来没有参加过那样的研讨会，也没提出过拓展市场的观点。"总经理一听就笑了，说："小伙子，请坐下。我要招聘的就是你这样的人。你被录用了。"

思考：（1）小孙为什么会应聘成功?

（2）求职时为什么要诚实?



实践训练——面试模拟

1. 训练内容

面试模拟实训。本次实训任务要求掌握求职信息的获取方法、熟悉面试的流程、了解面试的基本礼仪、掌握面试技巧。具体来说，就是考查学生在敲门、问候、自我介绍、递名片、入座、回答问题、应变、告辞等方面的综合表现。

2. 情境设置

××生物科技集团人力资源总监邓小姐（Q）今天将到××学院为企划部招聘营销企划专员一名。为了更好地参与应聘工作，教师提前为同学们演练面试过程。

3. 训练组织

（1）采取统一练习的方式，全班分成两组，每组指定组长和副组长各 1 名，让 5 位学生担任招聘者，其他同学上台模拟应聘。按任务考核和评价要求做好应聘前的准备工作，随机抽取提问样例中的 2 个问题进行提问，最后评定成绩。可以及时纠正或点评，也可采取同学之间互评的方式。

（2）学时为 1 学时，每个人的展示时间不超过 4 分钟。

4. 训练评价

按表 4-5 所示考核标准，由招聘者共同打分，教师进行综合点评。



表 4–5　　实践训练评分表（4）

测试项目	面试要求及分值（100 分）	提问样例	评价
礼仪要求	1. 仪容整洁（5 分） 2. 穿着得体（5 分） 3. 走路、敲门、坐姿、站姿符合礼仪要求（25 分） 4. 问候语礼貌（10 分）	1. 请你介绍一下您的家庭情况。 2. 你希望在什么样的领导下工作？ 3. 你交友时最注重什么？ 4. 请简单描述一下朋友对你的看法。 5. 假如同时被两家公司录用，你将如何选择？ 6. 如果单位的安排与你本人愿望不一致，你是否愿意服从？ 7. 你为什么应聘本岗位？ 8. 你在学校学了哪些课程？成绩如何？ 9. 你参加过哪些组织活动？你在其中担任何种角色？ 10. 谈谈你最成功（失败）的一次工作经历。 11. 介绍一下自己的成绩和擅长的专业知识。 12. 你有何特长？具备何种资格？ 13. 谈谈你从事这份工作的优势或特长。	
面试准备	1. 简历的准备（5 分） 2. 内容及相关资料的准备（5 分） 3. 面试心理的准备（5 分）		
面试过程中的语言表达能力	1. 语言清晰、简洁、明了（7 分） 2. 能够吸引人、打动人、说服人（5 分） 3. 有较强的理解能力和表达能力（5 分） 4. 有较强的反应能力（5 分） 5. 有较强的应变能力（8 分） 6. 有较扎实的专业知识（5 分） 7. 有较强的团队合作意识（5 分）		

要点巩固

一、判断题

1. 面试前应收集招聘公司的相关材料。（　　）

2. 按照国际惯例，会议排定主席团位次的基本原则有三：一是前排高于后排，二是中央高于两侧，三是右侧高于左侧。我国政务会议中，也是右侧高于左侧。（　　）

3. 谈判桌横放时，面对正门的一方为上，应属于客方；背对正门的一方为下，应属于主方。（　　）

4. 迎接宾客时，要表示欢迎或慰问，然后互相介绍。通常先将来宾介绍给主人。（　　）

5. 在双排五座轿车上（主人亲自驾驶），其他四个座位的座次由尊至卑依次为：副驾驶座、后排右座、后排中座、后排左座。（　　）

二、选择题

1.（单选）茶事礼仪中，为客人奉茶应斟________分满表示敬意。

A. 三　　B. 四　　C. 五　　D. 七

2.（单选）商务谈判时，形象应________。

A. 自信　　B. 时尚　　C. 随便　　D. 活泼

3.（单选）男女同行时，女方应在________。

A. 左　　B. 右　　C. 中间

4.（多选）面试时应避免的习惯动作有________。

A. 挠头　　B. 揉眼睛　　C. 玩弄手指　　D. 双手交叉在胸前

5.（多选）会议的准备工作包括________。

A. 明确主题　B. 明确分工　C. 发放纪念品

D. 确定与会人数　E. 确定会议规模

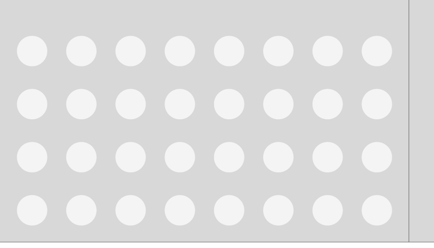
6.（多选）主持人座位的具体位置可供选择的有：一是________；二是________；三是________。

A. 居于前排正中央　B. 居于前排两侧

C. 按其具体身份排座　D. 坐于后排

三、简答题

1. 简述馈赠礼节的内容。
2. 与同事共处时，应遵循哪些原则？
3. 商务拜访礼仪有哪些？
4. 面试时应注意哪些礼仪？





项目五
商务宴请礼仪

内容标准

项目名称	项目五　商务宴请礼仪	学时	5 理论+2 实践
知识目标	1. 了解中餐宴请的尊位确定及位次知识 2. 了解西餐宴请的尊位确定及位次知识 3. 熟悉西餐餐具的使用技巧		
素质培养目标	1. 培养学生的组织协调能力 2. 培养学生的沟通能力 3. 培养学生的应变能力		
任务	任务一　中式宴请礼仪 学时：3 理论+1 实践	技能目标 1. 掌握中餐宴请时的尊位确定方法、位次排列方法 2. 掌握中餐餐具的使用技巧 3. 熟悉中餐赴宴礼仪知识	
	任务二　西式宴请礼仪 学时：2 理论+1 实践	技能目标 1. 掌握西餐宴请的座次排列方法 2. 掌握西餐餐具的使用技巧 3. 掌握西餐中饮酒与菜肴搭配技巧	

任务一　中式宴请礼仪



任务描述

在中餐宴请礼仪学习过程中，首先，应了解中餐宴会的类型、中式宴请准备及邀请礼仪等知识；其次，要系统地学习和掌握中餐餐具的使用方法及相关进餐礼仪；最后，掌握宴请时的位次排列方法，包括桌次排列方法和座次排列方法两部分内容。



任务导入

业务单位的刘总经理请我公司员工吃饭，目的是感谢大家这段时间的辛苦付出，地点大家随意挑选。公司的女孩们挑了川菜馆，其实，刘总经理是不吃辣的。

我和几位男同事随刘总经理先行一步到了川菜馆。刘总经理点完菜后，大家就等着那些女孩。等了很长时间，女孩们终于来了，很是热闹。入座后，刘总经理说："你们怎么才来？等你们那么长时间。"一女孩说："是我们等你才对，说好5点的，结果6点才叫我们来。"（其实刘总只是说晚上请大家吃饭，没说几点。）之后抢白开始，无论刘总说什么，她们一概一顿抢白，到后来，刘总只能说"是，是，是！对，对，对！"了。

点饮料时，一个女孩说："我要酸奶。"刘总开玩笑说："酸奶太贵了，先喝了酒再说，不如来十瓶啤酒。"结果另一个女孩马上说："十瓶就十瓶，要××牌的（当地最贵的）。"

开始喝酒时，刘总说："第一次干杯后，第二杯随意。"半斤装的杯子，我喝完后一阵反胃，头晕得不行。结果有女孩要求第二杯也干了，我实在不行了，就偷偷把第二杯倒了。结果被一个女孩看见了，一定要我喝三杯。之后，她们开始轮番地敬刘总。刘总没吃菜也没吃饭，到后来也不行了，便提议穿插一下，他等会儿再喝。于是有女孩就转向我，非让我跟刘总干一杯。我说："我真的不行了。"但她们还是不放过我，后来我脸都沉下来了，她们居然还坚持着。幸亏这时来电话了，我躲过一劫。等我打电话回来，她们已经开始吃饭了，刘总表示可以再点几个菜。于是，她们就每人点了一个菜，等菜一上来，都放自己面前自顾自地吃起来，完全不理会夹不到菜的人。之后，有的人说热了，就当众解开纽扣，脱下外面的衣服。饭吃得差不多了，一个女孩又开始让我跟刘总干杯，又要了两瓶啤酒。当时我已经难受得不行了，心跳加速，直打哆嗦。刘总本不想让我喝了，结果她们一顿抢白，强行要拿我的杯子。我当时一怒，就把杯子倒扣了。结果刘总单独被灌了两杯，大家不欢而散，我和刘总各自摇晃着回家了。

问题：（1）吃饭的地点应选择什么地方？

（2）如何注意饭桌上的气氛和交流？

（3）劝酒时应注意什么？

知识点1　中式宴会的分类

1. 宴会

宴会，是指宾主在一起饮酒、吃饭的聚会，是比较正式、隆重的设宴招待。宴会是正餐，出席者按主人安排的席位入座进餐，由服务员按专门设计的菜单依次上菜。宴会按规格又有国宴、正式宴会、便宴、家宴之分。

（1）国宴。国宴特指国家元首或政府首脑为国家庆典或为外国元首、政府首脑来访而举行的正式宴会，在宴会中规格最高。按规定，举行国宴的宴会厅内应悬挂两国国旗，安排乐队演奏两国国歌及席间乐，席间主、宾双方有致词、祝酒。

（2）正式宴会。这种形式的宴会除不挂国旗、不奏国歌及出席规格有差异外，其余的安排大体与国宴相同。

（3）便宴。这是一种非正式宴会，常见的有午宴、晚宴，有时也有早宴。其最大特点是简便、灵活，可不排座位，不做正式讲话，菜肴可丰可俭。

（4）家宴，是指在家中设便宴招待客人。

2. 招待会

招待会是一种仅备一些食品和饮料，不备正餐，席间不安排座次，较为灵活、自由的宴请方

式。常见的如茶话会和自助餐等。

（1）茶话会。茶话会是一种非常经济简便、轻松活泼的宴会形式，多为社会举行纪念和庆祝活动所采用。会上一般备有菜、点心和数样风味小吃、水果等。

（2）自助餐会。自动餐会是一种自己选择取食物的餐会形式。由于其形式不拘一格，来宾可边吃边走动交谈，因此越来越受到中外人士的欢迎。自助餐可分为两种，一种是安排座位的，另一种是不安排固定座位的。

知识点 2　中式宴请准备及邀请礼仪

1. 宴请准备

宴请前的准备工作包括确定宴请对象、形式、规格、时间、地点等。

（1）确定宴请对象：确定邀请哪些人士参加。

（2）确定宴请形式：根据宴请的目的和对象的要求、习惯，确定宴请形式是正式宴会、便宴还是冷餐会等。

（3）确定宴请时间：一般公务性的宴请安排在白天，商务性的宴请安排在晚上。

（4）确定宴请的地点。

（5）确定菜谱：选菜时应考虑宾客的年龄、性别、风俗习惯、健康状况、喜好与禁忌，要特别注意宴请对象的饮食忌讳或宗教习俗，如佛教用素斋，伊斯兰教忌吃猪肉，天主教星期五不吃肉类等。地方特色菜肴中如有特别选材，要加以说明，以供来宾选择。

2. 邀请礼仪

在完成宴请准备工作的具体事项后，应向宴请对象发出邀请。邀请分为口头邀请和书面邀请。口头邀请是直接口头告知或打电话邀请，书面邀请要书写请柬或邀请卡。邀请时应提前知会对方，以便被邀请者有充分的准备时间。邀请不论以何种形式发出，均应真心实意、热情真挚。正式宴会的邀请要发请柬。请柬内容包括宴请时间及地点、形式、主人姓名，行文不用标点符号，其中人名、单位名、活动名称都应采用全称。

知识点 3　中餐赴宴礼仪

宴请与赴宴是相互依存的两方面，赴宴者应当具备良好的气质风度和礼仪修养。因此，赴宴的宾客应注意赴宴礼仪。

1. 认真准备

接到邀请后，应尽早答复对方能否出席，以便主人做出安排。答应邀请后不要随意改动，万一遇到特殊情况不能出席时，尤其是主宾，要尽早向主人解释、道歉，甚至亲自登门表达歉意。

出席宴会前，一般应梳洗打扮。女士要化妆，男士应梳理头发并剃须。衣着要整洁、大方、美观。这将给宴会增添隆重、热烈的气氛。

若参加家庭宴会，则可给女主人准备一定的礼品，在宴会开始前送给主人。礼品的价格不一定很高，但要有意义。

2. 准时赴宴

要准确掌握赴宴时间，按照请柬上标明的宴会开始时间准时到场。所谓适时、准时，一般情

况下是指在宴会开始前3～5分钟到达。如因故不能准时赴宴，应提前打电话通知主人，诚恳说明原因。同样，赴宴也不宜去得过早。在国外，如过早赴宴会被人笑话——太急于进餐了。如果宴会已开始，则迟到的客人应向其他客人致歉，适时招呼主人，表示已经到达。

3. 礼貌入座

应邀出席宴会活动时，应听从主人安排。若是宴会，进入宴会厅之前，要先掌握自己的桌次和座次，入座时注意桌上座位卡是否写有自己的名字，不可随意入座。如邻座是长者或女士，应先主动协助他们坐下。入座后坐姿要端正，应把双脚放在本人座位下，不可随意伸出，以防影响他人。

在社交场合，无论天气多么炎热，不可当众解开纽扣，脱下衣服。在小型家宴上，若主人请宾客宽衣，男宾可脱下外衣搭在椅背上。

4. 注意交谈

坐定后，如自己有茶，可轻轻饮用。主人、陪客或宾客应与同桌的人交谈，不可只与几位熟人或一两人交谈。谈话要掌握时机，内容要视交谈对象而定。

5. 文雅进餐

宴会开始后，一般主人先致祝酒词。此时应停止谈话，注意倾听，不可吃东西。致辞完毕，主人招呼后，即可开始进餐。进餐时要举止文雅。

（1）入座后应姿态端正，脚放在本人座位下，手肘不得靠桌边，或将手放在邻座的椅背上。

（2）夹菜礼仪。一道菜上桌后，通常需等主人或长辈动手后再去取食。若需使用公筷或母匙，则应先用公筷或母匙将菜肴置于自己盘中，再用自己的筷子慢慢食用。夹菜时，要等到菜转到自己面前时再动筷，夹菜时一次不宜过多，也不要把夹起的菜放回菜盘后，伸筷夹另一道菜。遇到邻座夹菜要避让，谨防筷子“打架”。同桌中如有外宾，不用反复劝菜，也不要为其夹菜，因为外宾一般没有这种习惯。以前，在宴会中为宾客夹菜可表示好客之情，现在让宾客依自己的喜好取用菜肴较合时宜，也较卫生。

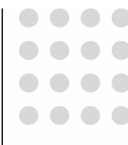
（3）骨、刺要吐出时，应用餐巾或右手遮口，将其隐秘地吐在左手掌中，再轻置于骨盘中，不可抛置于桌面或地上。有骨或壳的食物，应避免用手拿着剥咬，可用筷子或汤匙取食。很烫的食物，不可用嘴吹凉后匆忙送入口中，应等其稍凉后再取食。

（4）通常，宾主入座后服务员就会斟酒，先斟烈性酒，再斟果酒、啤酒、汽水等。通常，斟酒时从主人右侧先斟给主宾，然后斟给女宾，再斟给主人，随后按顺时针方向逐一斟酒。斟酒、倒水七八分满即可。敬酒时，自主人按顺序一路敬下。敬酒者不需要将酒杯里的酒喝干，每次喝一小口即可。男士向长辈敬酒时，应双手捧杯，起立敬酒；女士则无论辈分，右手握杯，左手轻扶杯底，点头致意，轻啜一口即可。喝酒时宜随意，敬酒以礼到为准，切忌劝酒、猜拳、吆喝。

（5）遇有意外，如不慎将酒、水、汤汁溅到他人衣服上，应立即致歉、及时处理，但不必恐慌赔罪，那样反使对方难堪。

（6）尽量避免在餐桌上咳嗽、打喷嚏、打嗝、放屁等。万一出现，应说声“对不起”。

（7）用餐的时候不要离开座位四处走动。如果有事要离开，要先和旁边的人打招呼，说声“失陪了”“我有事先行一步”等。



（8）用餐完毕后，必须等主人开始送客之后才能离座。

（9）主人餐后不宜当着客人面结账，客人也不宜拉拉扯扯抢着付账。如真要抢着付账，应找适当的时机悄悄地结账。

技能点 1　中餐桌次安排礼仪

1. 由两桌组成的小型宴请桌次排序

这种情况又可以分为两桌横排和两桌竖排。当两桌横排时，桌次以右为尊，以左为卑，如图 5-1 所示。这里所说的右和左，是依据进入房间后面对正门时的位置来确定的。当两桌竖排时，桌次讲究以远为上，以近为下，如图 5-2 所示。这里所说的远近，依据的是与正门间的距离。

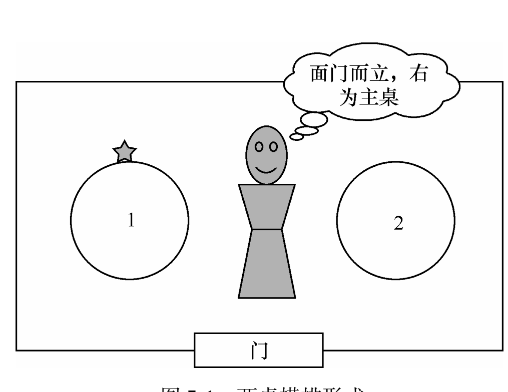


图 5-1　两桌横排形式

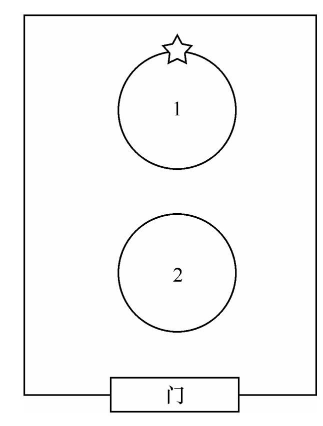


图 5-2　两桌竖排形式

2. 由多桌组成的宴请桌次排序

在安排多桌宴请的桌次时，除了要遵循“面门定位”“以右为尊”“以远为上”等规则外，还应兼顾其他各桌距离主桌的远近。通常，距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低。同时，在安排桌次时，所用餐桌的大小、形状要基本一致。除主桌可以略大外，其他餐桌都不要过大或过小，如图 5-3 和图 5-4 所示。

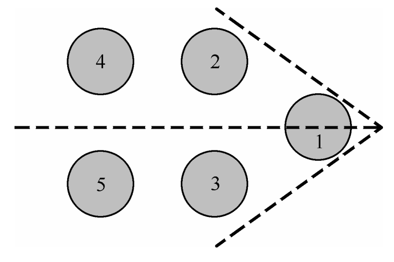


图 5-3　箭头型排序法

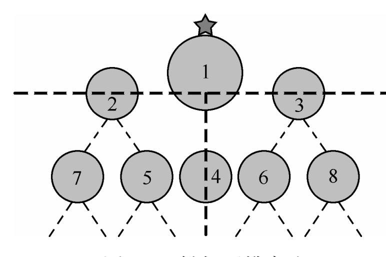


图 5-4　挑担型排序法

为了确保在宴请时赴宴者及时、准确地找到自己的位置，可以在请柬上注明赴宴者所在的桌次，在宴会厅入口处悬挂宴会桌次排列示意图，安排引位员引导来宾按桌就座，或者在每张餐桌上摆放桌次牌（用阿拉伯数字书写）。

技能点 2　中餐座次排序礼仪

1. 单主人宴请时的座次排序

在这种排法中，以主人为中心，主方其余人员和客方人员各自遵照“以右为贵”的原则依次按“之”字形飞线排列，同时要做到主客相间，如图 5-5 所示。

2. 男女主人共同宴请时的座次排序

男女主人共同宴请时的座次排序是一种主副相对、“以右为贵”的排序方式。男主人坐上席，女主人位于男主人的对面。宾客通常随男女主人按右高左低的顺序依次对角飞线就座，同时要做到主客相间。国际惯例是将男主宾安排在女主人右侧，女主宾安排在男主人右侧，如图 5-6 所示。

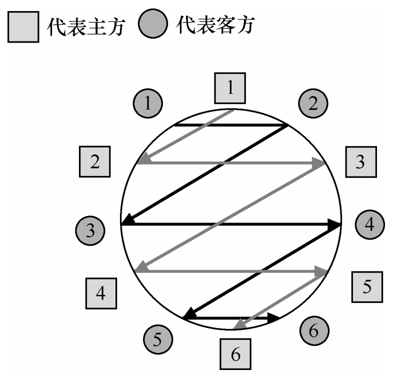


图 5-5　单主人宴请时的座次排序图示

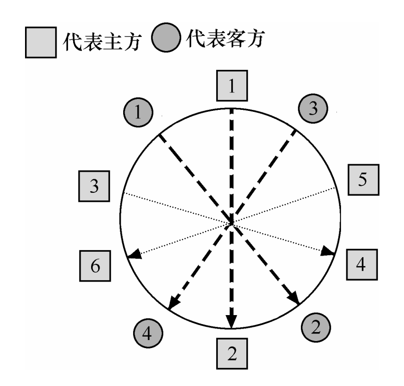


图 5-6　男女主人共同宴请时的座次排序图示

3. 同性别双主人宴请时的座次排序

第一、第二主人为同性别人士或正式场合下宴请时用的座次排序方法，是一种主副相对、“以右为尊”、顺时针排列、主客相间的排序方法，如图 5-7 所示。

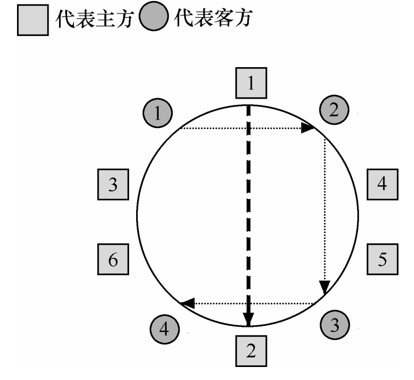


图 5-7　同性别双主人宴请时的座次排序图示

技能点 3　中餐餐具使用礼仪

中餐餐具即筷子、汤匙、盘、碗等，如图 5-8 和图 5-9 所示。



图 5-8　筷子、汤匙



图 5-9　盘、碗

1．筷子

使用筷子取菜时，需要注意下列问题。不论筷子上是否残留着食物，都不要去舔它。当暂时不用筷子时，可将它放在筷子架上或放在自己所用的碗、碟边缘。不用筷子时，将其插放在食物上尤为不可。根据民俗，只有祭祖先时才可以这样做。另外，也不要把筷子当叉子去叉取食物。与人交谈时，应暂时放下筷子。切不可以其敲击碗、盘，指点对方，或拿着它停在半空中，好像迫不及待地要去夹菜。不要用筷子代劳他事，如剔牙，挠痒，梳头或夹取食物以外的东西。

2．汤匙

在一般情况下，尽量不要单用汤匙取菜。用汤匙取菜时，不宜过满，以免溢出来弄脏餐桌或自己的衣服。必要时，可在舀取食物后，在原处停留片刻，待汤汁不再滴流后，再移向自己享用。使用汤匙时，要注意下列 4 点事项。

（1）使用汤匙时要用右手。右手执筷的同时执汤匙是最忌讳的。

（2）用汤匙取用食物后，应立即食用，不要把食物再次倒回原处。

（3）若取用的食物过烫，不可用汤匙将其翻来翻去，也不要用嘴对它吹气。

（4）食用汤匙里盛放的食物时，尽量不要将匙子塞入口中或反复吮吸匙子。

3．盘

盘在中餐中主要用来盛放食物，其使用方面的讲究与碗大致相同。盘在餐桌上一般应保持原位，不要挪动，而且不宜多个叠放在一起。取放的菜肴不要过多，否则看起来既繁乱不堪，又有“欲壑难填”之嫌。不要将多种菜肴堆放在一起，弄不好它们会相互串味，不好看，也不好吃。不宜入口的残渣、骨、刺不要吐在地上、桌上，而应将其轻轻放在食碟前端，必要时再由侍者取走。要注意的是，不要让废弃物与菜肴交错。

4．碗

碗在中餐里主要用于盛放主食、羹汤。在正式场合中用碗的注意事项如下：不要端起碗来进食，尤其不要双手端起碗来进食；食用碗内盛放的食物时，应以筷子、汤匙辅助，切勿直接下手取用，或不用任何餐具以嘴吸食；碗内若有食物剩余时，不可将其直接倒入口中，也不能用舌头伸进去乱舔；暂时不用的碗内不宜乱扔东西。

5．牙签

牙签主要用来剔牙。用餐时，尽量不要当众剔牙。非剔不可时，应以一只手掩住口部。剔牙之后，不要长时间叼着牙签。取用食物时，也不要以牙签扎取。

锦囊

锦囊 1　宴会中的敬酒礼仪

不要一入席就敬酒。当主桌的第一主人到其他桌敬酒时，其他主人不要同时前去，以免冷落主宾。其他桌上的主人不要轻易到主桌敬酒。按照欧美的习惯，接受敬酒的人不要先举杯自饮，要待所有人饮了之后，被敬酒的人再饮。女士在接受敬酒时，可坐着不动，点头微笑示意即可。不要劝酒，各人根据自己的酒量量力而行，可以抿一下，也可以一饮而尽。不要拒酒，别人敬酒时如果不喝那是很失礼的。假若确实喝不下烈性酒，可将酒杯端到嘴边做个象征性的动作，杯中有酒可以不喝。但主人敬酒时，你举起空杯就会使主人难堪。不喝酒的人也不要将酒杯倒置。

锦囊 2　中餐上菜顺序

中餐大多先上冷盘、饮料，后上热菜，再上主食，最后上甜点和水果。正餐上菜的原则是：先宾客，后主人；先女宾，后男宾；先主要宾客，后其他宾客。从主人右侧的宾客开始，按顺序上菜。

锦囊 3　中、西方宴会座次排序有别

安排宴会时，首先要排桌次、座次，这是中国饮食文化中很重要的一部分。在座次排序上，中西方有较大差别：中国男女平等，西方女士优先；中国式座次排序经常让公司的“二把手”坐在主人正对面，西方则会让最尊贵的客人坐在正对面。中餐安排座次的原则是“尚左尊东”“面朝大门为尊”。家宴时首席为辈分最高的长者，末席为辈分最低者。

锦囊 4　自助餐礼仪

自助餐会上不必就座，以方便交流。因为没有固定座位，要站着吃饭，所以要格外注意礼仪。在自助餐会上，要与他人广泛交流，不要在餐台一直霸占着椅子，不要在一个地方停留太久，也不要与好友长时间聊天，更不要放弃难得的交际机会，默默地站在墙角。

即使是自助餐会，也应该按照冷盘、主菜（热）、甜点的顺序取食物，一般情况下按照顺时针方向取食物。每次取食物的量不要多，餐盘空出 1/4 的位置，以便放置酒杯。这样，站着吃东西一样很斯文。吃完后，应主动将空餐盘放回餐台。

锦囊 5　筷子礼仪禁忌

（1）筷子出现一长一短有“三长两短”之意，应成双对齐。

（2）拿筷子时食指伸出，不停地指向别人，有“骂大街”之意。一般伸出食指指对方时大多带有指责的意思，且显得目中无人。

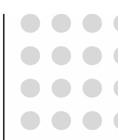
（3）举着筷子犹豫不决夹哪道菜，来回在桌子上的菜盘里“巡探”，用筷子在碗盘里翻找挑拣、不住地扒拉都是很不礼貌的。

（4）把筷子竖插在食物上面，有祭奠、上香之嫌。

（5）在夹汤汁多的菜肴时，不要抖掉汤汁，或者将菜汤滴落到其他菜里或桌子上。

（6）用筷子夹起食物后又放回去是很不礼貌的。

（7）用筷子敲打碗盘的边缘，会让人联想到乞丐要饭的行为。



（8）用舌头去舔掉筷子上的残留物或用嘴巴含着筷子是很不礼貌的。

（9）用筷子在汤碗中夹取食物或不断地在其中搅拌是很不礼貌的。

（10）和人交谈时，一边说话一边挥舞筷子，甚至用筷子指着别人是很不礼貌的。

（11）用筷子剔牙、挠痒或夹取食物之外的东西是很不礼貌的。

锦囊 6　中餐餐巾及水盂的使用

（1）餐巾：中餐用餐前，比较讲究的话，会为每位用餐者上一块湿毛巾。它只能用来擦手。擦手后，应该将其放回盘子里，让服务员拿走。有时候，在正式宴会结束前，会再上一块湿毛巾。和前者不同的是，它只能用来擦嘴，而不能用来擦脸、抹汗。

（2）水盂：在宴席上，上鸡、龙虾、水果时，有时会送上一小水盂（铜盆、瓷碗或水晶玻璃缸），水上漂有玫瑰花瓣或柠檬片，供洗手用，不要误认为是饮料。用水盂洗手时，两手轮流沾湿指头，轻轻涮洗，然后用餐巾或小毛巾擦干。



典型案例

典型案例 1　用餐者的修养

郭先生是外贸公司的业务经理。有一次，郭先生出于工作上的需要，在国内设宴招待一位来自英国的生意伙伴。有意思的是，那顿饭吃下来，令对方最为欣赏的倒不是郭先生专门为其准备的丰盛菜肴，而是郭先生在陪同对方用餐时的一处细小的举止表现。那位英国客人的原话是：“郭先生，你在用餐时一点儿响声都没有，使我感到你的确具有良好的教养。”

思考：（1）英国客人为什么欣赏郭先生的举止表现？

（2）这说明了一个什么问题？

典型案例 2　自助餐风波

周小姐有一次代表公司出席一家商社的周年庆典活动。正式的庆典活动结束后，那家商社为全体来宾安排了丰盛的自助餐。在此之前，周小姐并未接触过正式的自助餐。用餐开始之后，她发现其他用餐者的表现非常随意，便也像别人一样放松下来。

在餐台上排队取菜时，周小姐看到了自己平时最爱吃的北极甜虾。于是，她毫不客气地盛了满满一大盘。当时，她的想法是：这东西好吃，可不便多次来取，否则旁人就会嘲笑自己没见过世面了；再说，这会儿不多盛一些，没准一会儿就没有了。

令周小姐脸红的是，她端着盛满了北极甜虾的盘子从餐台边离去时，周围的人个个都用异样的眼光盯着她。事后一打听，周小姐才知道自己当时的行为是有违自助餐礼仪的。

思考：（1）请问周小姐错在哪儿？

（2）如何用自助餐？



实践训练——中餐实训

1．训练内容

中餐就餐礼仪训练。我们需要在本任务中掌握宴请时的位次排序，包括桌次排序和座次排序

两部分内容；另外，还要掌握接待赴宴人员的礼仪及就餐过程中的礼仪。

2．情境设置

康复公司与辉映公司平时有业务往来。一天，康复公司副总裁一行 4 人来辉映公司洽谈业务。洽谈很成功，为了庆贺，辉映公司准备晚上宴请康复公司的 4 人。

3．训练组织

将全班分成 4 组，每组指定 1 名组长和 1 名副组长。根据上述情境，选择成员参与训练，其他同学观摩。演示座位安排、祝词、敬酒、餐具使用、就餐过程中的礼仪等内容。

4．教学安排

（1）教学场地：标准实训室一间。

（2）教学设备：桌椅、台布、餐具等。

（3）教学学时：1 学时，每小组的展示时间不超过 10 分钟。

（4）教学评价：由老师、组长及同学代表共同打分，教师做综合点评。

5．训练评价

考核标准见表 5-1。

表 5–1　　实践训练评分表（1）

考核项目	考核内容		分值	自评分	小组评分	实得分
中餐礼仪	座次安排		10			
	就餐过程中的言谈礼仪		20			
	餐具使用情况	筷子的使用	10			
		餐巾的使用（餐前、上洗手间、餐后）	10			
		碗、盘的使用	20			
	席间的仪态表现		30			

6．判断

请判断图 5-10～图 5-12 中座次的正误。

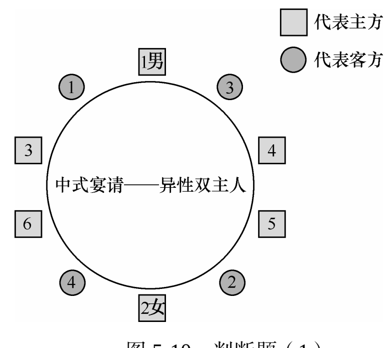


图 5-10　判断题（1）

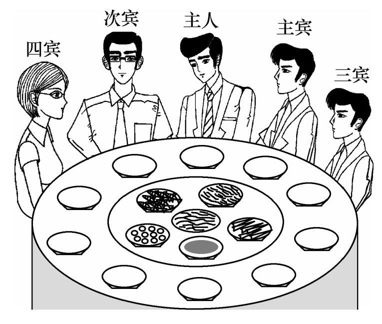


图 5-11　判断题（2）

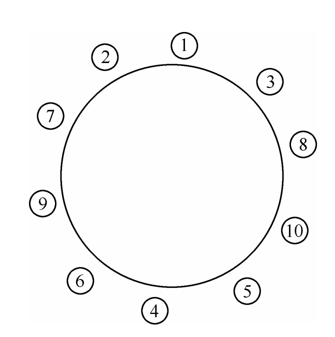


图 5-12　判断题（3）

任务二　西式宴请礼仪

在国际商务宴请中，通常以西餐为主。吃西餐讲究“4M”：menu（精美的菜单）、mood（迷

人的气氛）、music（动听的音乐）和 manners（优雅的进餐礼节）。西餐又分为法式、英美式和国际式，基本要领是一致的。



任务描述

通过本任务的学习，学生应掌握西式宴请时的位次排序，包括桌次排序和座次排序两部分内容，还要系统地学习刀叉等餐具的使用方法，用餐时酒、菜的搭配方法及优雅的用餐礼仪。



任务导入

老张的儿子留学回来，还带了位洋媳妇回家。为了讨好未来的公公，这位洋媳妇一回国就诚惶诚恐地请老张一家到当地最好的四星级饭店吃西餐。

用餐开始了，老张为在洋媳妇面前显得自己也很讲究，就用桌上的一块很精致的布仔细擦了自己的刀叉。吃饭的时候，老张学着他们的样子使用刀叉，虽然既费劲又别扭，但觉得自己挺得体的，总算没有丢脸。用餐快结束了，吃饭时喝惯了汤的老张盛了几勺精致小盆里的“汤”放到自己碗里，然后喝下。洋媳妇先是一愣，紧跟着也盛着喝了。

问题：（1）老张闹了几个笑话，分别是什么？

（2）你认为应如何吃西餐？

知识点 1　西餐用餐言谈、举止、服饰礼仪

1．言谈礼仪

无论是主人、陪客还是宾客，都应与同桌的人交谈，特别是左右邻座。不要只同几个熟人或其中的一两个人说话。邻座如不相识，可先自我介绍。交谈时声音不要过大，不然可能会引起其他人的不满。交谈时切勿将刀叉对着对方，否则是对对方的不尊敬，让人对你产生厌恶。

2．举止礼仪

入座时应从椅子左方就位，离席时从椅子右边离开。男宾应帮助右边的女宾挪动椅子，等女宾坐好后，自己再就座。坐下后坐姿要端正，身体要直，不可伸腿，不能跷起“二郎腿”，也不要将胳臂肘放到桌面上。

取菜时，不要盛得过多。盘中食物吃完后，如不够可以再取。如由招待员分菜，需增添时，待招待员送上时再取。对于本人不能吃或不爱吃的菜肴，当招待员上菜或主人夹菜时，不要拒绝，可取少量放在盘内，并表示“谢谢，够了”。对不合口味的菜，勿显露出难堪的表情。

吃东西时应细嚼慢咽，嘴里不要发出很大的声响。如汤、菜太热，可待其稍凉后再吃，切勿用嘴吹。嘴内的鱼刺、骨头不要直接外吐，要用餐巾掩嘴后用手取出，或轻轻吐在叉上，放在盘内。

饮酒时酒杯不宜斟满，可以举杯致意，但不要劝酒；干杯时，即使不喝，也应将酒杯在嘴唇边碰一下，以示礼貌。

吃剩的菜和用过的餐具、牙签，都应放在盘内，勿置于桌上。剔牙时，用手或餐巾遮口。

3．服饰礼仪

应穿着正式服饰参加西餐宴席。再昂贵的休闲服，也不宜穿到高档西餐厅中。穿着得体是欧

美人的常识。去高档的西餐厅，男士要穿得整洁，如果指定穿正式服装，那么男士必须打领带。女士要穿晚礼服或套装和有跟的鞋子，化妆要稍浓，因为餐厅内的光线较暗。女士出席隆重的晚宴时避免戴帽子及穿高筒靴；不宜喷洒过浓的香水，以免香水味盖过菜肴的味道；用餐前应先将口红擦掉，以免在杯或其他餐具上留下唇印，给人不洁之感；进餐时遇意外之事，切勿花容失色、情绪失控，以免影响别人的食欲。西方文化中讲究女士优先，进餐时要求男士对女士尽显礼节。女士在享有这些礼遇时要从容淡定，不要装腔作势、夸张炫耀。

知识点 2　西餐进食方法

1．肉类的吃法

肉类应从左边开始切，调味酱应放在盘子内侧。放在牛排旁边的蔬菜不只是为了装饰，而是基于营养均衡的考虑添加的，因此应与肉交替着吃完，如图 5-13 所示。不可一开始就将肉全部切成一块块的，否则可口的肉汁就会全部流出来。



图 5-13　营养均衡的西餐

2．鱼类的吃法

西餐中吃鱼时，首先用刀在鱼鳃附近刺一条直线，刀尖不要刺透，刺入一半即可。将鱼的上半身挑开后，从头开始，用刀叉在贴近骨头处往鱼尾方向划开，把骨头剔掉后挪到盘子的一角。最后把鱼尾切掉。由左至右，边切边吃。全鱼吃完鱼的上层后，切勿翻身，应用刀叉剥除龙骨再吃下层鱼肉。鱼类料理上都会有柠檬，切成圆形的柠檬可用刀压一下，以使柠檬的香味渗进鱼类料理中；半月形的柠檬切片可用叉子轻轻刺在果肉部位，用右手轻轻捏住柠檬，挤一两滴在鱼类料理上即可。取用的调味酱不应直接淋在鱼类料理上，应放在盘子的外侧。这类菜的盘子里一般有些生菜，往往是用于点缀和增加食欲的，吃不吃均可，不用为了面子强吃下去。

3．喝汤的方法

西餐中喝汤时不能吸着喝，应先用汤匙由后往前将汤舀起，然后将汤匙的底部放在下唇的位置将汤送入口中。汤匙与嘴部呈 45° 角较好，身体的上半部分略微前倾。碗中的汤不多时，可用手将碗略微抬高。如果汤用有握环的碗装，可直接拿住握环端起来喝，但不可发出声响。

4．面包的吃法

西餐中吃面包时先用两手撕成小块，再用左手拿着吃。吃硬面包时，用手撕不但费力而且面包屑会掉满地，此时可先用刀将面包切成两半，再用手撕成块来吃。为避免像用锯子一样切割面包，应先把刀刺入面包中央部分，将靠近自己身体的那部分面包切下，再将其转过来切断另一半。切时可用手将面包固定住，避免发出声响。

5．喝酒的方法

西餐中喝酒时应先轻轻摇动酒杯，让酒与空气接触，以增加酒味的醇香，品闻香味，但不要猛烈摇晃杯子。喝酒时绝对不能吸着喝，而应倾斜酒杯，像是将酒放在舌头上似的那样喝。此外，一饮而尽、边喝边透过酒杯看人、拿着酒杯边说话边喝酒、吃东西时喝酒、口红印在酒杯沿上等，都是失礼的行为。不要用手指擦杯沿上的口红印，用面巾纸擦较好。

6．甜点的吃法

冰激凌一般配有专用小勺，当和蛋糕、馅饼一起作为主餐时，则要使用甜点叉和甜点勺。

吃馅饼时，如是水果馅饼，通常要使用叉。但如果主人仅提供了一把叉和一把甜点勺的话，那么就用叉固定馅饼，用勺挖着吃。如果馅饼是带冰激凌的，则叉、勺都要使用。如果吃的是奶油馅饼，则最好用叉而不要用勺，以防止馅料从另一头漏出。

果汁冰糕如果作为肉食的配餐，则可以用叉；如果作为甜点食用，则应用勺。

7．咖啡的喝法

餐后最适合饮用蒸汽加压的浓缩咖啡，因为浓缩咖啡含咖啡因很少，即使晚上也可以安心饮用。喝咖啡时先喝一小口，品尝一下，再依喜好放入适量的糖与牛奶。

知识点 3　西餐饮酒菜肴搭配礼仪

1．西餐中的餐前酒——鸡尾酒

喝鸡尾酒时，需用鸡尾酒杯，通常是呈倒三角形的高脚玻璃杯，不带任何花纹。因鸡尾酒要保持其冰冷度，所以手应接触其高脚部位，不能直接触摸杯壁，以免使酒变暖而影响味道。

2．西餐中的佐餐酒——葡萄酒

在正餐或宴会上选择佐餐酒时，有一条非常重要的原则，即“白酒配白肉，红酒配红肉”。这里所说的“白肉”，即鱼肉、海鲜、鸡肉，吃这类肉时，须以白葡萄酒搭配；这里所说的“红肉”，即牛肉、羊肉、猪肉，吃这类肉时，应配以红葡萄酒。此处所说的白酒、红酒均指葡萄酒。葡萄酒杯为高脚杯。喝葡萄酒时应用手拿住下面的杯脚部分，不要用手包围上壁。要求加酒时，可把杯子放在桌上；不想再喝时，只需将右手掌按在杯子上即可。

3．西餐中的餐后酒——白兰地酒

餐后酒指的是在用餐之后，用来帮助消化的酒水。最有名的餐后酒是有“洋酒之王”美称的白兰地酒。白兰地酒的优劣、价格的高低大都依酒的储藏时间长短而定，即酒水装于橡木桶内的窖藏时间。

知识点 4　饮酒与食物的搭配礼仪

饮酒时应该搭配什么食物时常困扰着人们。几百年来，饮酒时搭配适当的食品似乎已经形成了一条条的规律。但是，随着现代社会中新食品和新型酒的不断涌现，这些规矩显得陈旧和越来越不适用了。

饮酒时搭配的食物应根据口味而定。食物和酒类可以分为 4 种口味，这也就界定了酒和食物搭配的范围，即酸、甜、苦和咸。

1．酸味

你可能听说过酒不能和沙拉搭配，原因是沙拉中的酸味会极大地破坏酒的醇香。但是，如果沙拉和酸性酒同用，酒里的酸味就会被沙拉的乳酸分解掉，这当然是一种绝好的搭配。所以，可以选择酸性酒和酸性食物一起食用。酸性酒与咸味食品共用，味道也很好。

2．甜味

用餐时，可以依个人口味选择甜点。一般说来，甜点会使甜酒口味减淡。如果你将加利福尼

亚查顿尼酒和一小片烤箭鱼一起食用，酒会显得很甜。但是，如果在鱼上放上沙拉，酒里的果味就会减色不少。所以吃甜点时，会将酒味覆盖，失去了原味，应该选择略甜一点的酒类，这样酒才能保持原来的口味。

3．苦味

苦味酒和带苦味的食物一起食用苦味会减少。如果想减淡或除去苦味，可以将苦味酒和带苦味的食物搭配食用。

4．咸味

一般没有咸味酒，但有许多种酒能使咸味食品的咸味减淡。世界上许多国家和地区的人们食用海产品（如鱼类）时，都会配用柠檬汁或酒类，主要原因是酸味能降低鱼类的咸度，搭配食用时，味道会更加鲜美可口。

技能点1　西餐座次排序礼仪

1．西式长条餐桌桌次排序

如果西式宴请中涉及三桌及三桌以上的桌数，国际上的习惯是桌次的高低以离主桌位置远近而定：距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低，如图 5-14 所示。这种规则也称为“主桌定位”。在安排桌次时，所用餐桌的大小、形状应大体相仿。除主桌可略大之外，其他餐桌不宜过大或过小。

2．西式长条餐桌座次排序

西式宴请时多采用长条餐桌，座次排序类似中式圆桌，要让陪同人员或主人坐在长桌的两端，尽量注意别让客人坐在长桌两端的座位上，如图 5-15 所示。排序时还应考虑来宾民族习惯、宗教信仰的差异性，不要出现不协调的局面。

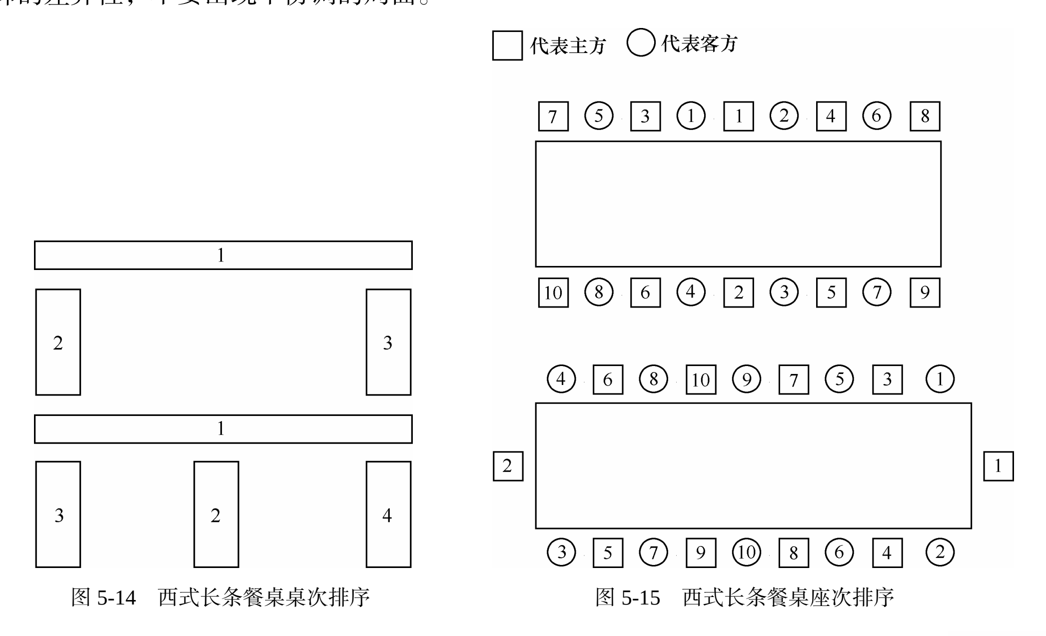


图 5-14　西式长条餐桌桌次排序　　图 5-15　西式长条餐桌座次排序

技能点2　西餐餐具使用礼仪

西餐餐具的正确摆放方式如图 5-16 所示。



图 5-16　西餐餐具的正确摆放方式

1．西餐刀叉使用

在正规一点的西餐宴会上，通常吃一道菜要换一副刀叉，不可以从头至尾只用一副刀叉。使用刀叉进餐时，从外侧往内侧取用，要左手持叉，右手持刀；切东西时左手拿叉按住食物，右手执刀将其切成小块，然后用叉子送入口中。使用刀时，刀刃不可向外。

刀叉的摆放可以向侍者暗示用餐者想表达的意思。若刀右、叉左，刀口向内、叉齿向下，呈“八”字形摆放在餐盘边上，则它的含义是此菜尚未用毕；若刀口向内、叉齿向上，刀右叉左地并排纵放，则它的含义是侍者可以连刀叉带餐盘一起收掉，等等如图 5-17 所示。

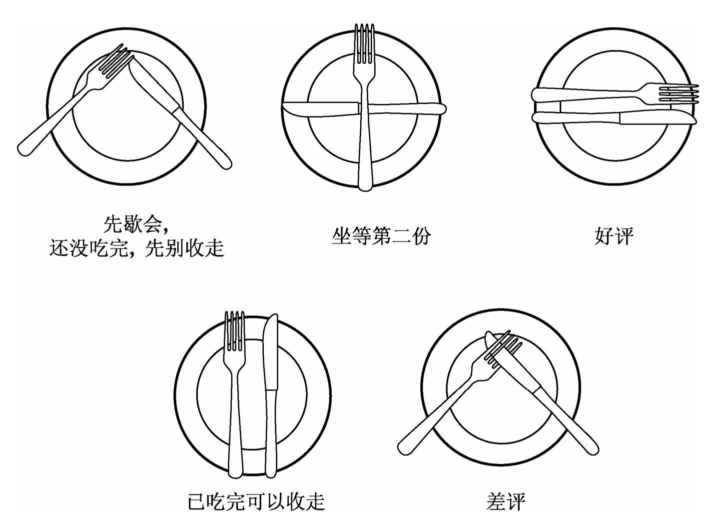


图 5-17　刀叉摆放的暗示语

欧洲人使用刀叉时不换手，即从切割到送食物入口均以左手持叉。美国人则在切割后，将刀放下，换右手持叉送食入口。

2．西餐餐匙使用

在西餐的正餐里，一般至少出现两把餐匙，如图 5-18 所示。它们形状不同，用途不一，摆放的位置也有规定。

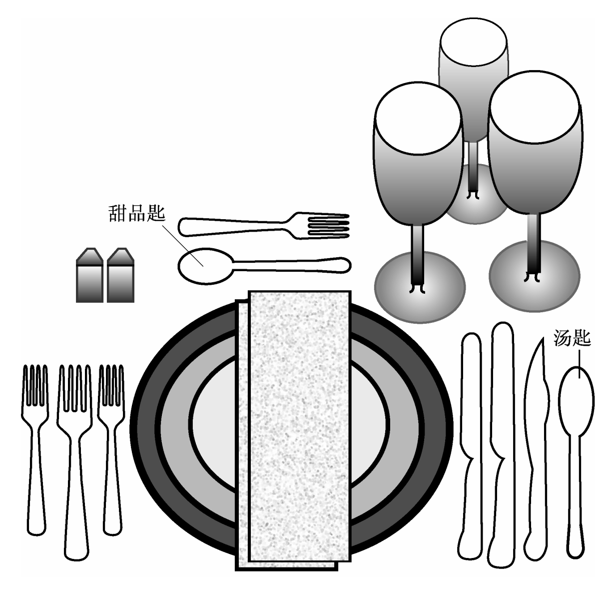


图 5-18 西餐餐匙摆放

（1）汤匙。汤匙个头较大，通常被摆放在用餐者右侧的最外端，与餐刀并列纵放。喝汤时，要用汤匙从里向外舀，汤盘里的汤快喝完时，可以用左手将汤盘的外侧稍稍抬起，用汤匙将汤舀净。吃完后，将汤匙留在汤盘里，匙把指向自己。

（2）甜品匙。甜品匙主要用于吃甜品（如冰激凌），个头较小，一般情况下被横向摆放在吃甜品所用叉子的正下方，并与其并列。

3. 西餐餐巾使用

餐前准备时，餐巾会被折叠成很多花式，用来装点餐桌。用餐时，一般把餐巾叠成长条形或三角形铺在腿上。在中国，也可把餐巾一角压在餐盘垫盘之下，使餐巾搭在腿上，以防止进餐时油渍直接洒落在衣服上。

餐巾可以用来擦嘴，但不能用来擦刀叉，也不能用来擦脸和手。使用时拿起餐巾一角擦拭嘴部，如图 5-19 所示。不能把餐巾围在脖子上、系在腰上、掖在腰带里或放在其他地方。






图 5-19 餐巾使用

餐巾除了具有使用功能，还有寓意。正式宴请中，当女主人没有打开餐巾时，不能自行取下餐巾使用；女主人把餐巾铺在腿上是宴会开始的标志；女主人把餐巾放在桌子上是宴会结束的标志，应停止用餐。如果自己用餐完毕，也应把自己的餐巾放置于桌前；如果要中途短暂离开，应将餐巾放在椅子上，以示即将回来继续用餐。

锦囊

锦囊 1 西餐入门小知识

“西餐”是我国对欧美地区菜肴的统称。如粗略地划分，西餐大致可以分为两类：一类是以英、法、德、意等国为代表的“西欧式”，又称“欧式”，其特点是选料精纯、口味清淡，以款式多、制作精细而享有盛誉；另一类是以苏联为代表的“东欧式”，也称“俄式”，其特点是味

道浓、油重，以咸、酸、甜、辣皆具而著称。此外，还有在英国菜基础上发展起来的“美式”。如进一步细分，还可分为英国菜、法国菜、俄国菜、美国菜、意大利菜以及德国菜等。各国菜系自成风味，其中以法国菜最为突出。

锦囊 2　祝酒

作为主宾参加外国举行的宴请时，应了解对方的祝酒习惯，即为何人祝酒、何时祝酒等，以便做必要的准备。碰杯时，主人和主宾先碰，人多时可同时举杯示意，不一定碰杯。祝酒时注意不要交叉碰杯。在主人和主宾致辞、祝酒时，应暂停进餐，停止交谈，注意倾听，也不要借此机会抽烟。奏国歌时应肃立。主人和主宾讲完话与贵宾席人员碰杯后，往往到其他各桌敬酒，遇此情况应起立举杯。碰杯时，要目视对方致意。

宴会上相互敬酒表示友好，可活跃气氛，但切忌过量喝酒。喝酒过量容易失言甚至失态，因此必须控制在本人酒量的 1/3 以内。

锦囊 3　西餐座次礼仪

（1）座位有尊卑，一般而言，背对门的位置是最低的，主人自己坐，而面对门的位置则是上位，由最重要的客人坐。

（2）长形桌排列时，如图 5-20 所示，男女主人分坐两头，门边是男主人，另一端是女主人，男主人右手边是女主宾，女主人右手边是男主宾，其余依序排列。

（3）桌子是“T”字形或“门”字形时，横排中央位置是男女主人位，身旁分别是男女主宾座位，其余依序排列。

（4）西餐排座位时，通常男女间隔而坐，用意是男士可以随时为身边的女士服务。



图 5-20　长形桌排列

锦囊 4　食用水果、甜点的礼仪

（1）蛋糕及派、饼用叉取食，较硬者用刀切割后，再用叉取食。

（2）冰激凌、布丁等用匙取食。小块的硬饼干用手取食。

（3）粒状水果如葡萄，可用手取食。如需吐籽，应吐于掌中再将其放在碟里。多汁的水果如西瓜、柚子等，应用匙取食。

（4）西餐中在吃完水果时，常会端上水盂，所盛的水供洗手用。但只用来洗手指，勿将整只手伸进去。

锦囊5　西餐一桌菜的构成

一餐齐全的西餐一般有七八道菜，主要由这几部分构成。

（1）饮料（果汁）、水果或冷盆，又称开胃菜，目的是增进食欲。

（2）汤类（也即头菜），需用汤匙，此时一般上有黄油、面包。

（3）蔬菜、冷菜或鱼（也称副菜），可使用垫盘两侧相应的刀叉。

（4）主菜（肉食或熟菜）。肉食主菜一般配有熟蔬菜，此时要用刀叉分切后放在餐盘内取食。如有色拉，需要色拉匙、色拉叉等餐具。

（5）餐后食物，一般为甜品（点心）、水果、冰激凌等。最后为咖啡，喝咖啡时应使用咖啡匙、长柄匙。



典型案例

典型案例1　小张错在哪儿？

刘小姐和一位姓张的男士在一家西餐厅就餐，小张点了海鲜大餐，刘小姐则点了烤羊排。主菜上桌后，两人的话匣子也打开了。小张一边听刘小姐聊起童年往事，一边吃着海鲜，心情愉快极了。正在陶醉的当口，他发现有根鱼刺塞在牙缝中，让他不舒服。小张心想用手去掏太不雅观，就用舌头舔，舔也舔不出来，还发出“啧啧”“喳喳”的声音，好不容易才将它舔了出来，随手放在了餐巾上。之后他在吃虾时又在餐巾上吐了几个虾壳。刘小姐对这些不太计较，可这时小张想打喷嚏，拉起餐巾遮住嘴，用力打了一声喷嚏，餐巾上的鱼刺、虾壳飞了出去，其中的一些正好飞落在刘小姐的烤羊排上，这下刘小姐有些不高兴了。接下来，刘小姐话也少了许多，饭也没怎么吃。

思考：（1）请指出本例中小张的失礼之处。

（2）你认为应如何文明用餐？

典型案例2　李先生剔牙

小王夫妻为答谢好友李先生一家，夫妻两人在家设宴。女主人的手艺不错，做了清蒸鱼、炖排骨、烧鸡翅……李先生一家吃得津津有味。这时有肉丝钻进了李先生的牙缝，于是，李先生拿起桌上的牙签，当众剔出了滞留在牙缝中的肉，还将剔出来的肉丝吐在了烟灰缸里。看着烟灰缸里的肉丝，小王夫妇一点胃口都没有了。

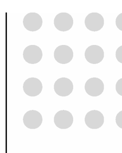
思考：（1）李先生的不文明行为表现在哪儿？

（2）假如是你，如何处理？

典型案例3　“绅士”的迷惑

有位绅士独自在西餐厅享用午餐，风度之优雅，吸引了许多女士的目光。侍者将主菜送上来后不久，这位绅士的手机突然响了，他只好放下刀叉，把餐巾放在餐桌上，然后起身去接电话。几分钟后，当他重新回到餐桌时，桌上的酒杯、牛排、刀叉、餐巾全都被侍者收走了。

思考：这位绅士在就餐中存在什么问题？正确的做法是什么？



典型案例 4　司马小姐第一次吃西餐

司马小姐至今依然记得自己第一次吃西餐的情形。走进餐厅后，她看到了豪华而气派的装饰，而且整个餐厅很静，若有若无的音乐轻轻回荡，让司马小姐心动，同时也不免紧张。她走到餐桌边，伸手去拖餐椅，这时侍从赶紧过来，帮她轻轻挪动椅子，司马小姐同时发现自己站在了椅子的右边，脸一下子就红了。进餐过程中，她牢记左叉右刀的原则，但是其实她是左撇子，而且第一次用，心里很紧张，更显得笨拙。整个进餐过程，司马小姐觉得像是在受罪，音乐、环境对她而言都不曾留下什么印象，只有紧张与小心翼翼，以及小心翼翼后的笨拙，令她终生难忘。

思考：司马小姐第一次吃西餐犯了哪些错误?



实践训练——西餐实训

1．训练内容

西式宴请礼仪训练。我们需要在本任务中首先掌握宴请时的座次排序方法；其次，要系统地学习刀叉的使用方法、餐具摆放方法、餐巾不同情景下的不同放置方法；最后，要了解进食西餐时各餐具的用法，演练西餐的进餐礼仪。

2．情境设置

某生物工程公司想在美国发展，该公司老总邀请了几位美国客人前来洽谈，并准备共进晚餐。

3．训练组织

（1）将全班分成 4 组，每组指定 1 名组长和 1 名副组长。根据上述情境，选择成员参与训练，其他同学观摩。准备好西餐的基本餐具，演示如何摆放；播放外国影片中西餐宴会的视频，使学生直观、生动地感受西餐宴会的格调和一些基本礼节；准备简单的西餐食物，如面包、沙拉、汤等，练习正确的吃法；演练刀叉的使用方法及餐巾不同情境下的放置方法。

（2）1 课时，每小组的展示时间不超过 10 分钟。

4．训练评价

按下列标准，由老师、组长及同学代表共同打分，教师进行综合点评，见表 5-2。

表 5-2　实践训练评分表（2）

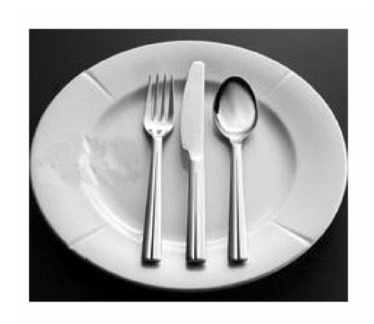
考核项目	考核内容		分值	自评分	小组评分	实得分
西餐礼仪	西餐的座次安排		20			
	餐具的摆放	用餐前	5			
		中途休息	5			
		用餐完毕	5			
	西餐的吃法	喝汤的动作	10			
		切食物的动作	10			
		叉食物的动作	10			
	餐巾的使用情况	用餐时	5			
		上洗手间时	5			
		用餐结束	5			
	席间的仪态表现		20			

5. 西餐餐具摆放及持刀叉训练

西餐餐具的摆放及持刀叉的方法如图 5-21 所示。











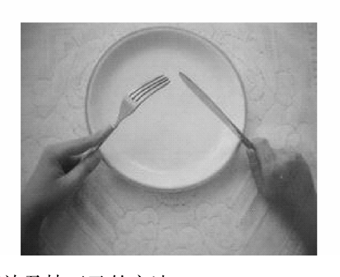


图 5-21　西餐餐具的摆放及持刀叉的方法

要点巩固

一、判断题

1. 宴会通常安排在晚上 8:00—9:00。（　　）
2. 宴会时，通常距主桌越近，桌次越低。（　　）
3. 宴会规格一般应考虑宴会出席者的最高身份、人数、目的、主人情况等因素。（　　）
4. 西餐桌上，通常酒杯的摆放顺序是从右起依次为葡萄酒杯、香槟酒杯、啤酒杯（水杯）。（　　）
5. 穿着正式服饰参加西餐宴席，入座时应从椅子左方就位，离席时从右边离开。（　　）

二、选择题

1.（单选）人体表情最丰富的部分是________。

A. 手部　　B. 面部　　C. 腿部　　D. 上肢

2.（单选）当女主人将餐巾放到桌上时，应________。

A. 致辞　　B. 喝汤　　C. 举杯　　D. 停止用餐

3.（单选）确定菜谱时要特别注意的是对象的________。

A. 年龄　　B. 性别
C. 喜好　　D. 饮食忌讳或宗教习俗

4.（多选）在中餐用餐时，比较讲究的话，会为每位用餐者上一块湿毛巾，不可以用它来________。

A. 擦嘴　　B. 擦脸　　C. 抹汗　　D. 擦手指
E. 擦桌子

5.（多选）西餐餐具主要有________。

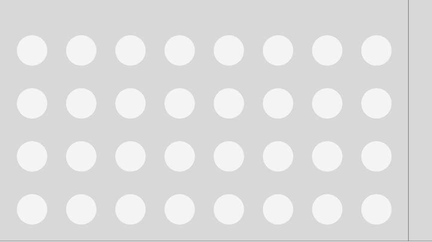
A. 刀与叉　　B. 汤匙　　C. 餐巾　　D. 酒杯
E. 筷子

6.（多选）在交际场合，下列属于不良姿势的有________。

A. 双手叉腰间　　B. 双手抱在胸前　　C. 手插裤袋　　D. 双腿并拢

三、简答题

1. 简述宴请准备工作的主要内容。
2. 简述中餐餐巾及水盂的使用方法。
3. 简述西餐座次礼仪。
4. 吃西餐时怎样使用餐巾？





项目六
特定商务活动礼仪

内容标准

项目名称	项目六　特定商务活动礼仪	学时	5 理论+3 实践
知识目标	1. 熟悉签字仪式的程序 2. 了解开业庆典的筹备工作内容 3. 了解新闻发布会 4. 熟悉剪彩仪式的程序 5. 了解展览会的布展内容		
素质培养目标	1. 培养学生的策划能力 2. 培养学生的沟通能力 3. 培养学生的组织协调能力		
任务	任务一　签字仪式礼仪 学时：1 理论+1 实践	技能目标 1. 了解签字文本的准备知识 2. 掌握签字厅的布置方法 3. 掌握签字厅的座次安排方法 4. 了解签字仪式的流程	
	任务二　开业庆典礼仪 学时：1 理论+课外集中实习	技能目标 1. 了解传播媒介的选择方法 2. 掌握约请方式的选择方法 3. 掌握场地布置方法 4. 了解开业庆典的流程设计内容	
任务	任务三　剪彩仪式礼仪 学时：1 理论+1 实践	技能目标 1. 了解剪彩者的选定原则 2. 了解对剪彩者的礼仪要求 3. 掌握剪彩时的位次排定技巧 4. 了解对助剪者的礼仪要求	
	任务四　展览会礼仪 学时：1 理论+课外集中实习（拓展实训）	技能目标 1. 了解展览内容宣传知识 2. 掌握展览会的展位分配技巧 3. 掌握展览会的布展方法	
	任务五　新闻发布会礼仪 学时：1 理论+1 实践	技能目标 1. 了解新闻发布会的程序 2. 掌握新闻发布会的基本礼仪	

任务一 签字仪式礼仪

签字仪式通常是指订立合同、协议等重要文本时举行的仪式，如图 6-1 所示。签字仪式规范严格，要求策划者全面、精细地进行各个环节的安排。



图 6-1　签字仪式



任务描述

我们需要在本任务中准备好经双方商定的中外文本，商定签字时间、地点、双方主签人，通知出席签字仪式的双方代表及新闻记者，准备签字仪式用的大厅并进行有关布置；在仪式开始前检查签字大厅的布置，如中外文本、签字笔等文具、横幅内容、鲜花盆景、话筒和扩音设备、香槟、合影用台阶等。最终组织参会来宾完成整个签字仪式，如图 6-2 所示。

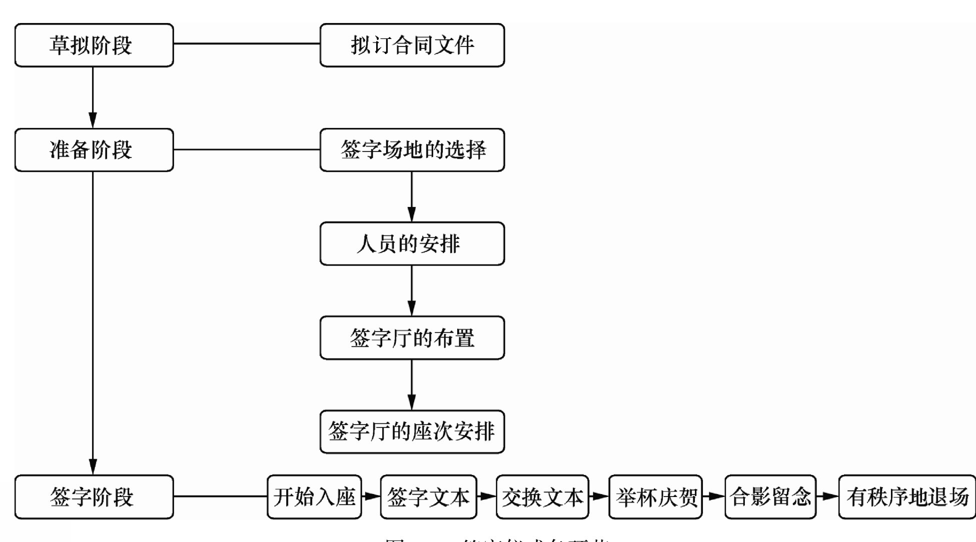


图 6-2　签字仪式各环节



任务导入

中国 A 公司和美国 B 公司两公司经过友好协商，已就购买合同的关键问题达成一致，开始进入合同起草阶段。该合同的商务部分参照国际通行的货物采购合同，有标准文本可以参考，该部分的文本由翻译林某负责审定。技术部分是该合同的关键，主要涉及技术指标、检查方法和标准、验收和交付程序等一系列技术问题，由总工程师王某负责中文文本，林某负责翻译，同时王某负责翻译稿的技术词汇审定。财务总监马某负责支付条件、索赔等条款的审定，由中方提供英文稿供双方定稿。除了本公司全体谈判人员外，中方还特别邀请了某市主管工业的副市长参加签字仪式。考虑签约仪式后马上举行新闻发布会，故签约仪式被安排在长城饭店一个可以容纳 100 人的会议大厅举行。会场悬挂“××××签字仪式暨新闻发布会”横幅。签字仪式由营销总监张某主持。陈先生和布朗先生分别代表 A 公司和 B 公司在合同文本上签字。签字结束后，全体人员鼓掌表示祝贺，服务员端上香槟酒，大家相互碰杯，祝贺双方合作取得圆满成功。

问题：（1）本案例对你有何启发？

（2）签字仪式应遵循怎样的程序？

知识点 1　签字文本准备礼仪

1. 文本定稿

一般谈判的过程就是定稿的过程。洽谈或谈判结束之后，双方应指派专人按达成的协议做好文本的定稿、翻译、校对、印刷、装订、盖印等工作，因为文本一旦签署即具备法律效力，因此，签字文本的准备工作要慎重、严肃，不可马虎。

2. 确定使用的文字

涉外双方缔约时，如双方使用不同的语言文字，签字文本应当用双方的文字写成，必要时还可以使用第三种文字。

3. 确定正本和副本

会谈的正式文本分正本（即签字文本）与副本。正本在签字后由各方各自保存，或由专门的机构保存；副本不用签字、盖章，或者只盖章、不签字。

4. 盖章

为了保证文本在签字后立即生效，一般在举行签字仪式前先在签字文本上盖上双方的公章，外交方面的签字文本需事先加盖火漆印。

5. 装订

待签文本应该装订成册，并以真皮、仿皮或其他高档材料为封皮，以示郑重。其规格一般是大八开，所使用的纸张务必高档，印刷要精美。

知识点 2　签字厅的选择与布置



微课：签字仪式准备

1. 签字场地的选择

举行签字仪式的场地，一般视参加签字仪式的人员、人数以及协议中商务

内容的重要程度来确定。多数选择在客人所住的宾馆、饭店或主办方的会客厅、洽谈室。

2．人员安排

在举行签字仪式之前，有关各方应预先确定参加签字仪式的人员，并向有关方面通报。客方尤其要将出席签字仪式的人数提前报给主方，以便主方安排。按照规定，签字人、助签人以及随员在出席签字仪式时，应当穿着符合签字仪式礼仪规范的服装。

3．签字厅的布置

签字厅布置的总原则是庄重、整洁。标准的签字厅应当在室内铺满地毯，除了必要的签字用桌椅外，其他一切陈设都不需要。正规的签字桌应为长桌，其上最好铺设深色的桌布。在它的后面，可根据签署协议人数的不同摆放适量的座椅。

在签字桌上，应事先安放好待签文本，以及签字笔、吸墨器等签字时所用的文具。签字桌上可放置各方签字人的席卡，涉外签字仪式上应当用中英文两种文字标示，并在签字桌上插放有关各方的国旗。插放国旗时，其位置与顺序必须依照礼宾序列确定。

4．会标

签字仪式的会标要求醒目。

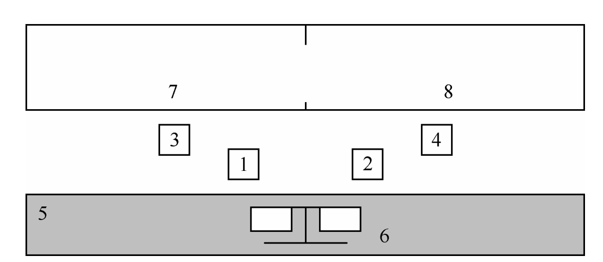
5．香槟酒

有时在签字仪式结束后，各方会举行小型酒会，举杯共庆会谈成功。工作人员应事先准备好香槟酒、酒杯等。

技能点 1　签字座次安排礼仪

从礼仪上讲，举行签字仪式时，在力所能及的条件下，一定要郑重其事、认认真真。其中最为引人注目的，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。签字场所的桌台设置和人员位次应符合礼宾礼仪的要求。通常有以下几种设置和排位方式。

（1）在签字厅内设置一张长条桌作为签字桌，桌后为签字人员准备两把或多把座椅。注意按照国际惯例，排位方式为主左客右。如果是涉外签字仪式，还应在签字桌中央摆放一个旗架，上面悬挂或插摆签字双方的小国旗。其余参加签字仪式的人员依身份分站于自己一方签字人的座位后面。在我国，签字仪式多采用这种形式，如图 6-3 所示。

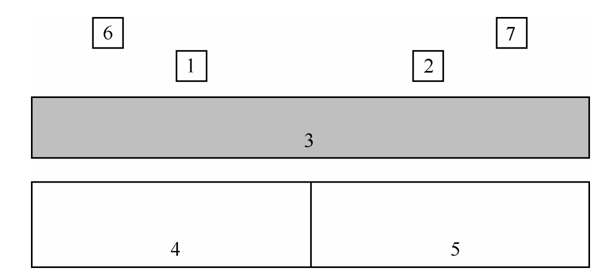


1—客方签字人；2—主方签字人；3—客方助签人；4—主方助签人；5—签字桌；
6—双方国旗；7—客方参加签字仪式的人员；8—主方参加签字仪式的人员

图 6-3　签字仪式座次安排（1）

（2）在签字厅内设置一张长条桌作为签字桌，桌后为签字人员准备两把或多把痤椅。注意按照国际惯例，排位方式为主左客右。与第一种方式不同的是，双方的国旗分别悬挂在各自

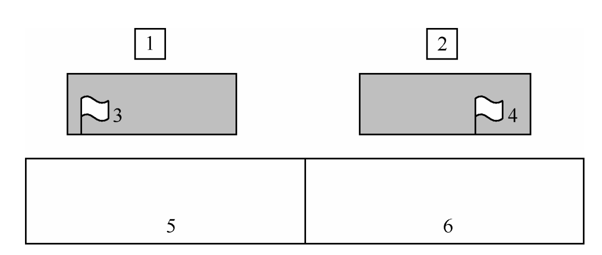
签字人员座位后面，其余参加签字仪式的人员依身份分坐于自己一方签字人的对面，如图 6-4 所示。



1—客方签字人；2—主方签字人；3—签字桌；4—客方参加签字仪式的人员；
5—主方参加签字仪式的人员；6—客方国旗；7—主方国旗

图 6-4　签字仪式座次安排（2）

（3）签字厅内设两张或多张桌子作为签字桌，按照国际惯例，排位方式为主左客右，双方签字人各坐一桌，小国旗分别悬挂在各自的签字桌上。参加签字仪式的人员依顺序分坐于自己一方签字人的对面，如图 6-5 所示。



1—客方签字人；2—主方签字人；3—客方国旗；4—主方国旗；
5—客方参加签字仪式的人员；6—主方参加签字仪式的人员

图 6-5　签字仪式座次安排（3）

（4）多边签字时，只签 1 份正本。签字人员的座次按国家英文名称首字母顺序排列。排在最前的国家居中，之后按顺序先右后左向两边排开。参加人员按身份高低从前向后就座，如图 6-6 所示。

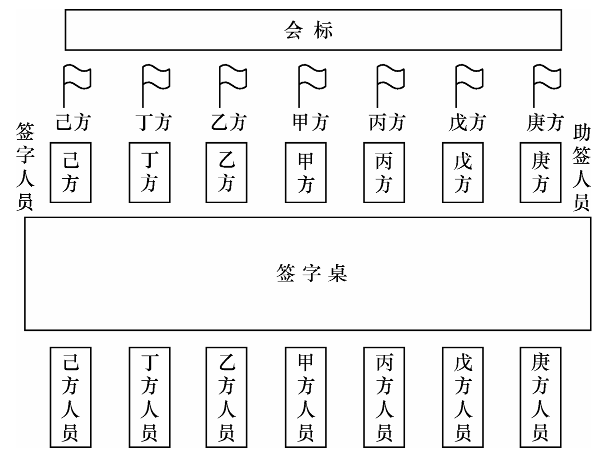


图 6-6　签字仪式座次安排（4）

技能点 2　签字仪式礼仪


微课：签字仪式开始

这一阶段是双方最为关注的阶段。虽然签字仪式的时间不长，但它是合同、协议签署的高潮。其程序规范、庄重而热烈，所以参加签字的每一个人都要格外重视自己当时的仪表、仪态。

1．签字仪式开始

签字仪式开始时，有关各方人员进入签字厅，在既定的座位上坐好。按照国际惯例，签字者按照主居左、客居右的原则入座；双方陪同人员以各自职位、身份高低为序，自左向右（客方）或自右向左（主方）排列站于各签字人之后，或坐在己方签字者的对面。双方助签人分别站在己方签字者的外侧，协助翻揭文本，指明签字处，并为业已签署的文件吸墨防洇。

2．签字人签署文本


微课：签字人签署文本过程

签字人签署文本时通常的做法是首先签署应由己方保存的文本，再签署应由他方保存的文本。依照礼仪规范，每一位签字人在己方保留的文本上签字时，应当名列首位。因此，每一位签字人均须首先签署将由己方保存的文本，然后交由他方签字人签署。此种做法通常被称为“轮换制”。它的含义是：在文本签名的具体顺序上，应轮流使有关各方均有机会居于首位一次，以示各方完全平等。

3．交换合同文本

交换合同文本即双方签字人正式交换已经由有关各方正式签署的文本。交换后，各方签字人应热烈握手，互相祝贺，并相互交换各自方才使用过的签字笔，以示纪念。这时全场人员应该鼓掌，表示祝贺。

4．饮酒庆贺

交换已签订的合同文本后，礼宾小姐会用托盘端上香槟酒，有关各方人员一般应在交换文本后当场饮一杯香槟酒，并与其他方面的人士一一干杯。这是国际通行的增加签字仪式喜庆色彩的一种常规做法。

5．合影留念

有的签字仪式从头至尾都允许拍照，但有的只允许拍摄其中某一个场面。不论哪种要求，在会见外宾时如安排中外双方人员合影留念，一般应请双方人员列成一行，客方人员按其身份自左至右居于右侧，主方人员按其身份自右至左居于左侧。如一行站不开，则可参照“前高后低”的规则，排成 2～3 行。

6．有秩序地退场

最后，双方最高领导者及客方先退场，然后东道主再退场。整个签字仪式以半小时为宜。

锦囊

锦囊 1　如何做好签字仪式的准备工作？

（1）必要的准备工作。要准备好签字文本、签字用的文具、国旗等物品。

（2）签字厅的布置。我国一般在签字厅内设置长方桌一张，作为签字桌。桌面覆盖深色桌布，桌后放两把椅子，作为双方签字者的座位，面对正门主左客右就座。座前摆的是各自的文

本，文本上端分别放置签字用的文具。国际商务谈判协议的签字桌中间会摆一个旗架，悬挂签字国双方的国旗。

锦囊 2　签字仪式中应注意哪些礼仪？

（1）要布置好签字厅，并做好有关签字仪式的准备工作。确定好签字人和其他参加签字仪式的人员，其身份必须与待签文件的性质相符，双方签字人的身份和职位应当大体相当。

（2）要安排好双方签字人的位置，并且议定签字仪式的程序。我国的惯例是：东道国签字人的座位位于签字桌左侧，客方签字人的座位位于签字桌右侧。双方助签人员分别站立于各方签字人的外侧，其任务是翻揭待签文本，并向签字人指明签字处。双方其他参加签字仪式的人员则应分别按一定的顺序排列于各方签字人员之后。



典型案例

签约失礼的结果

A 国一家企业前往 B 国寻找合作伙伴。到了 B 国之后，经过多方努力，找到一家很有声望的大公司。经过长时间的讨价还价，双方决定草签一个协议。正式签协议那天，A 国一方人员由于有点事耽误了几分钟，结果到达签字厅的时候，B 国一方人员正个个衣着整齐地恭候着他们的到来。但是，当 A 国一方人员进来后，B 国一方人员毕恭毕敬地鞠了一个 90° 的躬，随后集体退出了大厅。合作功亏一篑。

思考：请分析 A 国这家企业的失礼之处。



实践训练——签字仪式

1. 训练内容

我们需要在这个实训项目中了解签字厅的布置知识，重点演练签字座次安排，掌握并运用签字仪式礼仪。具体来说，即在仪式开始前检查签字大厅的布置，如签字文本、签字笔等文具、横幅、鲜花盆景、话筒和扩音设备、香槟、合影用台阶等。在座次安排环节演练 4 种排位方式。另外，签字仪式礼仪的练习也是本实训的重点。

2. 情境设置

A 公司与 B 公司通过长期谈判，就合作事项达成了共识，计划草签一份协议，双方都有经理参与，各 8 人。

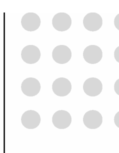
3. 训练组织

根据上述情境，从全班选出 16 位同学扮演两公司签字仪式的代表，另选出 2 位同学扮演助签人员，4 位同学扮演接待人员，部分同学扮演记者，其他同学作为评委。在座次安排环节演练 4 种排位方式，演练签字仪式。

4. 教学安排

（1）教学场地：标准实训室一间。

（2）教学设备：签字文本、签字笔等文具、横幅、鲜花盆景、话筒和扩音设备、国旗、香槟、合影用台阶等。



（3）教学课时：1 课时。

（4）教学评价：由老师及观摩学生代表共同打分，教师进行综合点评。

5．训练评价

考核标准见表 6-1。

表 6-1　　实践训练评分标准（1）

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
签字厅座次安排	理论知识的掌握	10			
	几种不同形式的座次安排	20			
签字厅布置	人员的选择及场地的布置	10			
接待人员	接待人员的礼仪	10			
签字参与者的礼仪要求	签字者的礼仪	10			
	助签者的礼仪	10			
团队表现	准备工作	10			
	表演中的合作	20			

任务二　开业庆典礼仪

开业庆典，是指在单位创建、开业，项目完工、落成之际，为了表示庆贺或纪念，按照一定程序隆重举行的专门仪式。



任务描述

开业庆典包括两项基本内容：一是开业庆典的筹备，二是开业庆典的具体运作。

从仪式礼仪的角度来看，开业庆典在不同的场合还有其他一些名称，如开幕仪式、开工仪式、奠基仪式、破土仪式、竣工仪式、下水仪式、通车仪式、通航仪式，等等。

其前期筹备的具体流程应该是学生熟知的内容，如图 6-7 所示。

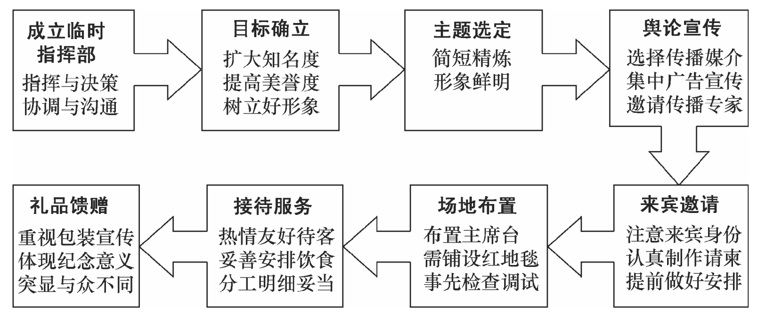


图 6-7　开业庆典前期筹备的具体流程



任务导入

2015 年 8 月 8 日，是南方某市新建××大酒店隆重开业的日子。

这一天，酒店上空彩球高悬，四周彩旗飘扬。身着鲜艳旗袍的礼仪小姐站立在店门两侧，她们的身后是摆放整齐的花篮。所有员工服饰一新，精神焕发，整个酒店沉浸在喜庆的气氛中。开业典礼在店前广场举行。

上午 11 时许，应邀前来参加庆典的有关领导、各界友人、新闻记者陆续到齐。正在举行剪彩仪式时，突然下起了倾盆大雨，典礼只好移至厅内。一时间，大厅内聚满了参加庆典的人员和避雨的行人。典礼在音乐和雨声中隆重举行，整个厅内灯光明亮，使得庆典别具特色。

典礼完毕，雨仍在下着，厅内避雨的行人短时间内根本无法离去，许多人焦急地盯着厅外。于是，酒店经理当众宣布："今天到酒店的都是我们的嘉宾，这是天意，希望大家能同酒店共享今天的喜庆。我代表酒店真诚邀请诸位到餐厅共进午餐，当然一切全部免费。"顿时，大厅内响起了雷鸣般的掌声。

虽然该酒店开业额外多花了一笔午餐费，但酒店的名字被迅速传播开来，以后酒店的生意也格外红火。

问题：（1）该酒店开业庆典如此成功的原因是什么？

（2）成功的开业庆典必须具备哪些要素？

知识点 1　开业庆典的准备

1. 传播媒介的选择

开业庆典的消息可以利用报纸、杂志等媒介传播；可以自制广告散页传播，向公众介绍或宣传本企业、本单位的服务宗旨等；可以运用电台、电视台等大众媒体传播；也可以在企业建筑物周围设置醒目的条幅、广告、宣传画等。

2. 选择邀请方式

邀请对象：上级主管部门与地方职能管理部门的领导、合作单位与同行单位的领导、社会团体负责人、社会知名人士和新闻媒体等。

邀请方式：电话邀请、制作通知、发传真、发邀请函或派专人当面邀请。

3. 布置庆典场地

场地可以是正门之外的广场，也可以是正门之内的大厅。典礼台为长方体，宾主一律站立，一般不布置主席台或座椅。现场铺设红地毯，摆放花篮，悬挂标语横幅、彩带、宫灯、牌匾等，如图 6-8 所示。

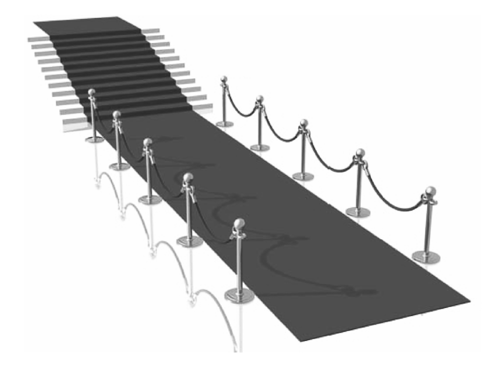


图 6-8　庆典场地铺设红地毯

知识点 2　各种庆典的流程

1. 开业庆典

开业庆典通常是指宾馆、商店、银行等正式启用之前，或各类商品展示会、博览会、订货会正式开始之前，所举行的相关仪式，如图 6-9 所示。依照常规，举行开幕式需要有较为宽敞的活动空间，所以门前广场、展厅门前、室内大厅等处均可作为开业庆典的举行地点，具体流程如图 6-10 所示。



图 6-9　开业庆典

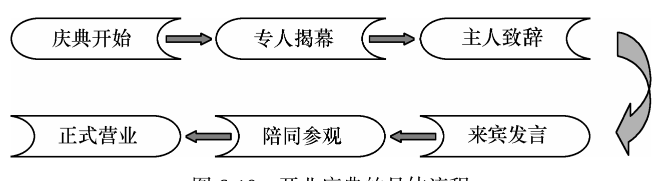


图 6-10　开业庆典的具体流程

2．开工仪式

开工仪式，即工厂准备正式生产产品、矿山准备正式开采矿石等时，所专门举行的庆祝性、纪念性活动，一般选择在工厂的主要生产车间、矿山的主要矿井等处。具体流程如图 6-11 所示。

3．竣工仪式

竣工仪式，有时又称为落成仪式或建成仪式，是指本单位的某一建筑物或某项设施建设、安装完成之后，或者某一纪念性、标志性建筑物（如纪念碑、纪念塔、纪念堂、纪念像、纪念雕塑等）建成之后，专门举行的庆贺性活动。竣工仪式举行的地点一般选择在新建成的厂区之内，新落成的建筑物之外，以及刚刚建成的纪念碑、纪念塔、纪念堂、纪念像、纪念雕塑的旁边。纪念堂竣工仪式的具体流程如图 6-12 所示。

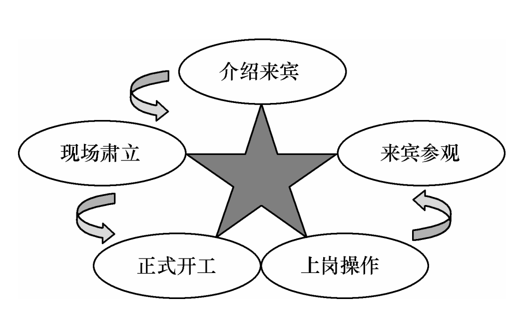


图 6-11　开工仪式的具体流程

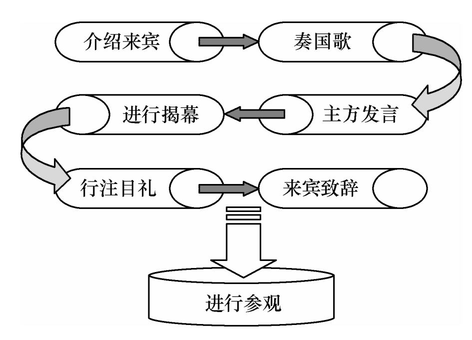


图 6-12　纪念堂竣工仪式的具体流程

4．奠基仪式

奠基仪式通常是一些重要的建筑物，如大厦、场馆、亭台、楼阁、园林、纪念碑等，在动工修建之初正式举行的庆贺性活动，如图 6-13 所示。奠基仪式的地点一般选择在建筑物的施工现场。

具体地点按常规应选择在建筑物正门的右侧，具体流程如图 6-14 所示。



图 6-13　奠基仪式

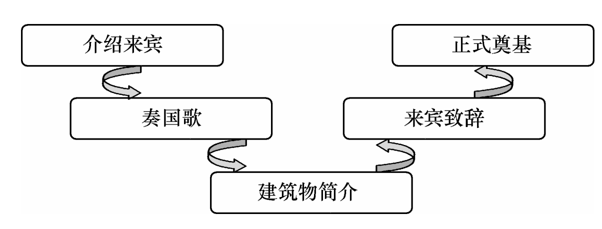


图 6-14　奠基仪式的具体流程

5．破土仪式

破土仪式，也称破土动工，是指在道路、河道、水库、桥梁、电站、厂房、机场、码头、车站等正式开工之际，专门举行的动工仪式。破土仪式举行的地点大多选择在工地的中央或某一侧。现场要进行认真的清扫、平整和装饰。具体流程如图 6-15 所示。

6．通车仪式

通车仪式，大多是在重要的交通建筑，如公路、铁路、地铁以及重要的桥梁、隧道等完工并验收合格之后，正式举行的启用仪式。通车仪式举行的地点为公路、铁路、地铁新线路等的某一端，新建桥梁的某一头，或者新建隧道的某一侧。通车仪式现场附近，以及沿线两旁，应当适量地插上彩旗，挂上彩带；装饰重点应当是在该通车路段上第一次行驶的汽车、火车或地铁列车；在车头上一般应系上红花；在车身两侧，可酌情插上彩旗、系上彩带，并且悬挂醒目的大幅宣传性标语。通车仪式的具体流程如图 6-16 所示。

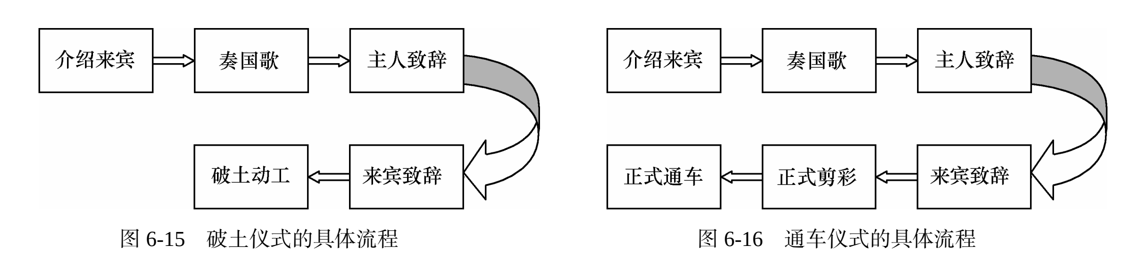


图 6-15　破土仪式的具体流程

图 6-16　通车仪式的具体流程

7．下水仪式

下水仪式是指在新船建成下水之时专门举行的仪式，如图 6-17 所示。按照目前国际上通行的做法，下水仪式基本上是在新船所在的码头举行。在船舱口与干道两侧，应装饰有彩旗、彩带；

在新船所在的码头附近，应设置专供来宾观礼或休息等用的彩棚；在船头扎上用红绸结成的大红花；在新船的两侧船舷上扎上彩旗，系上彩带。下水仪式的具体流程如图 6-18 所示。



图 6-17　新船下水仪式



图 6-18　下水仪式的具体流程

锦囊

开业仪式的筹备

开业仪式的筹备要遵循热烈、节俭、缜密 3 条原则。热烈是指要想方设法地在开业仪式进行过程中营造一种欢快、喜庆、隆重的氛围。节俭是指主办单位在举办开业仪式以及对其进行筹备的整个过程中，在经费支出方面，要节制、省俭，量力而行。缜密是指主办单位在筹备开业仪式时既要遵循礼仪惯例，又要具体情况具体分析，认真策划，注重细节，力求周密。



典型案例

典型案例 1　某酒店失败的庆典

某酒店为庆祝开业，在酒店门口举行了隆重而盛大的开业典礼。典礼邀请了全市的重要领导及知名人士，同时还请了电视台记者对现场进行报道。典礼开始时，主持人热情洋溢地念着祝辞，但是音箱却不断地产生啸叫声，令现场人员直捂耳朵。主持人话还没讲完，话筒突然从支架上掉到地上摔坏了。等换好话筒后，又下起了大雨，只好中途暂停。待将活动移到酒店大厅后，又突然停电。整个现场一片混乱，该酒店总经理只好宣布典礼延后举行。

思考：请分析上述案例中违背了开业典礼筹备的什么原则。

典型案例 2　某大酒店的庆典

某大酒店开始筹建时，酒店的经营者们就在寻找开展公共关系活动的机会。他们利用的第一

个机会便是奠基仪式。活动当天，他们邀请了社会各界人士数百人参加。客人入场时，受到了热情的接待，并且每人得到了一个印有“××大酒店开工纪念”字样的小手包。奠基礼上，宾客们欢声笑语。主持人在介绍了大酒店的建设规模、未来发展及酒店经营目标后，筹建大酒店的负责人宣布：“两年后，大酒店建成之时，持有纪念手包的客人住店，均享受八折优惠。”话音刚落，便立即赢得了满堂喝彩。

思考：该大酒店庆典活动成功的原因是什么？



实践训练——开业庆典

1. 训练内容

开业庆典礼仪训练。通过开业庆典礼仪训练，学生可了解开业庆典筹备工作的内容和开业庆典的具体运作过程，掌握各种庆典活动的流程并能将其运用于实际。

2. 情境设置

组织学生观摩×××开工仪式。

3. 训练组织

方式一：利用课余时间组织学生观摩开工仪式（校外拓展）。

方式二：将全班分成 4 组，每组指定 1 名组长和 1 名副组长。根据上述情境，组织各组同学通过各种途经收集相关资料，做成 PPT，为开工仪式策划一个方案。组长上台展示本组成果，其他组点评。通过这种方式，熟悉和掌握本任务内容。

4. 训练评价

考核标准见表 6-2。

表 6–2　　实践训练评分标准（2）

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
知识点	知识点的掌握	20			
资料	资料收集的质量	20			
团队	合作意识	10			
PPT	PPT 的设计	20			
	PPT 的内容	30			

任务三　剪彩仪式礼仪

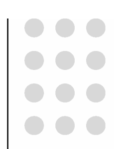
剪彩仪式，指的是商界有关单位为了庆贺公司成立、企业开工、银行开业、大型建筑物启用、道路开通或展会开幕而隆重举行的一种礼仪性活动。



任务描述

剪彩仪式的主要内容是约请专人使用剪刀剪断被称为“彩”的红色缎带，故被人们称为“剪彩”。

在本任务中，关键要选好剪彩的人员，包括剪彩者和助剪者。剪彩者在剪彩时的位次排定和相关的礼仪要求也是应该注意的内容。应该熟知剪彩仪式的每一步操作。





在一次涉外商务活动中，A 国企业代表在与 B 国商务代表协商签订了一份商务合同后，举办了一场有关商品的剪彩仪式。在仪式中，A 国企业代表致辞：“先生们、女士们，大家下午好！我非常高兴……”此时，B 国商务代表中有两位女士、三位男士，他们均表现出不愉快的表情，但没有太大的举动。后来，在剪彩过程中这位 A 国企业代表不小心把剪下的红缎带大花掉落在了主席台上。虽然他一再解释这是由自己的疏忽造成的，但 B 国商务代表仍然非常生气，离席而去。

问题：（1）为什么 B 国商务代表在 A 国企业代表致辞时会露出不愉快的神情？

（2）B 国商务代表为何要离席而去？A 国企业代表在剪彩仪式上有何不妥之处？

知识点 1　剪彩仪式的准备

1．剪彩场地的布置

在正常情况下，剪彩仪式应在即将启用的建筑工程或者展销会、博览会现场举行。正门外的广场、正门内的大厅，都是可以优先考虑的。要对场地进行布置，搞好环境卫生，准备好灯光和音响，在剪彩之处悬挂写有剪彩仪式具体名称的大型横幅，更是必不可少的。

2．剪彩时“彩”的安排

剪彩时“彩”的安排如图 6-19 所示。

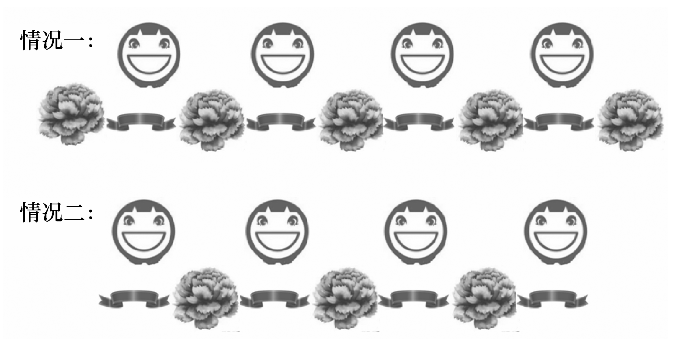


图 6-19　剪彩时“彩”的安排

3．剪彩工具的准备

剪彩仪式要使用某些特殊用具，如红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘及红色地毯，如图 6-20 所示。红色缎带应按需要扎成大彩球；白色薄纱手套要干净，大小要适合剪彩人员；托盘尽可能是新的，颜色要与气氛协调，一般棕色较合理；红色地毯不仅要干净，还要注意铺设长度及铺设位置要符合礼仪规范。要特别强调的是，剪彩用的剪刀要刀口锋利，以便剪彩人员使用。



图 6-20　剪彩时的必备用品

4．剪彩人员的选定

剪彩人员是剪彩仪式上的关键人物，对剪彩者必须认真进行选择，并事先对其进行必要的培训。剪彩人员主要由剪彩者与助剪者构成。剪彩者多由上级领导、单位负责人、合作伙伴、社会名流、员工代表或客户代表担任。根据惯例，剪彩者可以是一个人，也可以是几个人，但是一般不应多于五人。助剪者主要负责引导宾客、拉彩带、捧花、递剪刀等。礼仪小姐一般要求文雅、大方、庄重，穿着打扮尽量整齐划一。

知识点 2　剪彩仪式的流程

剪彩仪式的流程如图 6-21 所示。

剪彩仪式宜紧凑，忌拖沓，所耗时间越短越好，短则一刻钟即可，长则至多不超过一个小时。其通常包括 6 个基本程序。

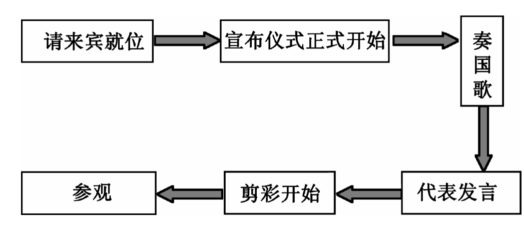


图 6-21　剪彩仪式的流程

1．请来宾就位

在剪彩仪式上，通常只为剪彩者、来宾和本单位负责人安排座位。在剪彩仪式开始时，应请大家在已排好顺序的座位上就座。

2．宣布仪式正式开始

在主持人宣布仪式正式开始后，乐队应演奏音乐，全体到场者应热烈鼓掌。此后，主持人应向全体到场者介绍到场的重要来宾。

3．奏国歌

奏国歌时须全体起立。必要时，也可接着演奏本单位的标志性歌曲。

4．代表发言

发言者应依次为东道主单位代表、上级主管部门代表、地方政府代表、合作单位代表等。其内容应言简意赅，每人不超过 3 分钟，重点应为介绍、道谢与致贺。

5．剪彩开始

剪彩开始时，全体应热烈鼓掌，必要时还可奏乐。

6．参观

剪彩之后，主人应陪同来宾参观。仪式至此宣告结束。随后，东道主单位可向来宾赠送纪念性礼品，并以自助餐款待全体来宾。

技能点 1　剪彩人员的礼仪要求

1．剪彩者的礼仪要求

剪彩者是剪彩仪式的主角，由于他们身份特殊，因此易于为人们和媒体关注。他们在仪式上

的举止行为，应做到符合礼仪规范。按照常规，剪彩者应着套装、套裙或制服，并将头发梳理整齐，不允许戴帽子、墨镜，也不允许穿着便装。

剪彩者若不止一人，则其登台时也应排成一行，使主剪者行进在前。在主持人向全体到场人员介绍剪彩者时，后者应面含微笑地向大家欠身或点头致意。在正式剪彩前，剪彩者应首先向拉彩者、捧花者示意，待其有所准备后，集中精力，右手持剪刀，表情庄重地将红色缎带一刀剪断。若多名剪彩者同时剪彩，其他剪彩者应注意主剪者的动作，与其协调一致，力争大家同时将红色缎带剪断。

按照惯例，剪彩以后，红色花团应准确无误地落入托盘者手中的托盘里，切勿使之坠地。剪彩者在剪彩成功后，可以右手举起剪刀，面向全体到场人员致意。然后将剪刀、手套放于托盘之内，举手鼓掌；接下来，可依次与主人握手道喜，并在引导者的引导下依次退场。退场时，一般宜从右侧下台。

2. 助剪者的礼仪要求

（1）仪容要高雅。助剪者即礼仪小姐，最佳装束应为：化淡妆，盘起头发，穿款式、面料、色彩统一的单色旗袍，配肉色连裤丝袜、黑色高跟皮鞋。除戒指、耳环或耳钉外，不佩戴其他任何首饰，如图 6-22 所示。



图 6-22　助剪者的装束

礼仪小姐的基本条件是：相貌较好、身材高挑、年轻健康、气质高雅、音色甜美、反应敏捷、机智灵活、善于交际。

（2）举止行为要规范。当主持人宣布剪彩之后，礼仪小姐即应率先登场。上场时，礼仪小组应排成一行行进，从两侧同时登台，或是从右侧登台。登台之后，拉彩者与捧花者应当站成一行。拉彩者处于两端，拉直红色缎带；捧花者各自双手捧一个花团。托盘者须站立在拉彩者与捧花者身后一米左右，并且自成一行。在剪彩者登台时，引导者应在其左前方进行引导，使之各就各位。当剪彩者均到达既定位置之后，托盘者应前行一步，到达前者的右后侧，以便为其递上剪刀、手套。最后，待剪彩者退场后，礼仪小姐方可列队由右侧退场。

（3）在仪式进行中，礼仪小姐应走有走姿，站有站相，整齐有序，动作一致。要尤其注意始终保持微笑。如遇意外情况，礼仪小姐需能平静地处理。

（4）工作责任心要强。在剪彩仪式中，礼仪小姐应以规范的举止展示本单位的形象和风采，所以需要有强大的自控力和高度的责任心。

技能点 2　剪彩位次排定礼仪

若剪彩者为一人，则其剪彩时居中而立即可。若剪彩者不止一人，则其剪彩时位次的尊卑就必须予以重视，如图 6-23 所示。一般的原则是：中间高于两侧，右侧高于左侧，距离中间站立者越远位次越低，即主剪者应居于中央的位置。需要说明的是，之所以规定剪彩者的位次“右侧高于左侧”，主要是因为这是一项国际惯例，剪彩仪式理应遵守。其实，若剪彩仪式无外宾参加，则执行我国“左侧高于右侧”的传统也无不可。



图 6-23　剪彩仪式

锦囊

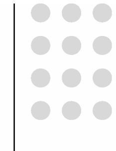
锦囊 1　剪彩仪式的由来

一种说法是，剪彩仪式起源于西欧。在古代，西欧造船业比较发达，新船下水时往往会吸引成千上万的观众。为了防止人群拥向新船而发生意外事故，主持人在新船下水前，在离船体较远的地方用绳索设置一道“防线”。等新船下水典礼就绪后，主持人就剪断绳索让观众参观。后来，绳索改为彩带，人们就给它起名为“剪彩”。

另一种说法是，剪彩仪式起源于美国。1912 年，在美国的一个乡间小镇上，有家商店的店主慧眼独具，从一次偶然发生的事故中得到启迪，为商家创立了一种崭新的庆贺仪式——剪彩仪式。

当时，这家商店即将开业，店主为了阻止闻讯后蜂拥而至的顾客，在正式营业前耐不住性子争先恐后地闯入店内，将用以优惠顾客的便宜货争购一空，而使守时而来的人们得不到公平的待遇，便随便找来一条布带拴在门框上。谁成想这项临时性的措施竟然更加激发了挤在店门之外人们的好奇心，促使他们更想早一点进入店内。

事也凑巧，正当店门之外人们的好奇心上升到极点，人们显得有些迫不及待的时候，店主的小女儿牵着一条小狗突然从店里跑了出来，那条“不谙世事”的可爱的小狗若无其事地将拴在店门上的布带碰落在地。店外不明真相的人们误以为这是该店为了开张志喜所搞的“新



把戏”，于是立即一拥而入，大肆抢购。让店主没想到的是，他的这家小店在开业之日生意居然特别红火。

有些迷信的店主便追根溯源地对此进行了一番“反思”，最后他认定，自己的好运气全是由那条被小女儿的小狗碰落在地的布带带来的。因此，此后几家连锁店陆续开业时，他便也这样做了。久而久之，他的小女儿和小狗无意之中的“发明创造”，经过他和后人不断“提炼升华”，逐渐成为一整套的仪式。它先是在全美国，接着在全世界广为流传开来。在流传过程中，被人们赋予了一个极其响亮的名称——剪彩。沿袭下来，就成了今天盛行的“剪彩”仪式。

锦囊 2　剪彩仪式中的言谈举止

在剪彩仪式中，剪彩者的言谈举止要有节制。剪彩仪式开始前，剪彩者可以和举办单位领导、来宾及共同剪彩者随意交谈；当宣布剪彩仪式开始后，即应中断交谈，全神贯注地听主持人讲话，继续谈笑或向别人打招呼是有失礼仪的；剪彩完毕后，应鼓掌致意，这时可与主人或同其他剪彩者进行谈话，但时间都不宜过长。在这种场合，无休止地高谈阔论或旁若无人地纵情谈笑，都是不合礼仪的；剪彩之后参观或聚会时要虚心、认真，参观时要耐心听取主办单位的介绍，对其所取得的成就应给予肯定和赞许。



典型案例

典型案例 1　剪彩“剪”出多人中暑

2011 年 7 月 26 日上午，某市政府牵头、多方共同投资新建的活动中心处举行了一次隆重的开业剪彩仪式。当地政府领导、投资方负责人、活动中心全体人员以及当地各大电视台、报社等主流媒体，纷纷出席了此次剪彩仪式。活动中心专门在前广场搭建了一个约 300 平方米的主席台，到场来宾近 2 000 人，现场彩旗飘扬，气氛显得十分热烈。剪彩仪式于上午 9 点半准时开始。作为该市今年重点项目之一，市领导和各界人士对此次活动十分重视。仪式举行过程中，市领导代表、投资方代表、活动中心负责人、员工代表分别发言，整个发言过程耗时近两个半小时。

中午的日晒加上高温，让到场来宾无不大汗淋漓，有的甚至衣衫湿透。不一会儿，就有一些来宾因忍受不了酷暑高温而出现胸闷、头晕、恶心的中暑反应，甚至一些人当场晕倒。周围的人立刻拨打了 120 急救电话，救护车来了，来宾也被安排到了阴凉处休息，现场一片混乱，剪彩仪式只能无疾而终。

思考：（1）此次剪彩为何会无疾而终？

（2）剪彩仪式安排应该注意哪些事项？

典型案例 2　“请张市长下台剪彩！”

某公司举行新项目开工剪彩仪式，请来了张市长和当地各界名流参加，请他们坐在主席台上。仪式开始时，主持人宣布：“请张市长下台剪彩！”见张市长端坐没动，主持人很奇怪，重复了一遍：“请张市长下台剪彩！”张市长还是端坐没动，而且脸上还露出了一丝恼怒。接着，主持人又重复了一遍：“请张市长下台剪彩！”张市长这才很不情愿地起来去剪彩。

思考：（1）请指出本案例中的失礼之处。

（2）剪彩仪式前应做好哪些准备工作？



实践训练——剪彩仪式

1. 训练内容

剪彩仪式训练。我们需要在本实训项目中让学生了解剪彩仪式的流程，掌握剪彩位次排定方法，熟练掌握和运用剪彩礼仪。

2. 情境设置

活力健身公司举行新项目开工剪彩仪式，请来了陈市长和当地各界名流参加，请他们坐在主席台上……

3. 训练组织

将全班同学分成两组，每组指定一名组长和一名副组长。根据上述情境，选择成员参与训练，其他同学观摩。演示剪彩仪式流程和位次排定，重点演练剪彩人员在整个剪彩仪式过程中的礼仪技能。

4. 教学安排

（1）教学场地：标准实训室一间。

（2）教学设备：红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘及红色地毯、灯光、音响和横幅等。

（3）教学课时：1 课时，每个小组的演练时间不超过 20 分钟。

（4）教学评价：由老师、组长及同学代表共同打分，教师进行综合点评。

5. 训练评价

考核标准见表 6-3。

表 6–3　实践训练评分标准（3）

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
仪式流程	知识的掌握	5			
	仪式流程的运用	10			
剪彩位次	剪彩者的排序	15			
	助剪者的排序	10			
礼仪	剪彩者的礼仪	30			
	助剪者的礼仪	30			

任务四　展览会礼仪

为了宣传自己的产品、寻找企业上下游的客户和签订商务合同，商务单位往往会参加或举办展览会，这时应当遵循展览会礼仪。

一般的展览会既可以由参展单位自行组织，又可以由社会上的专门机构出面张罗。不论组织者由谁担任，都必须认真做好具体工作，力求使展览会达到完美的效果。展览会仪式的准备工作如图 6-24 所示。

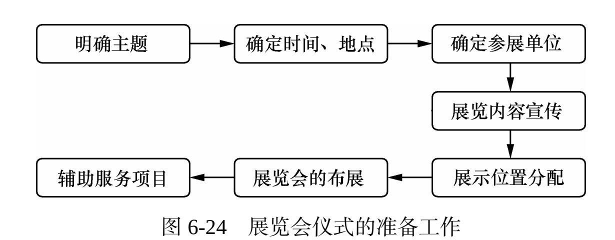


图 6-24　展览会仪式的准备工作



任务描述

在展览会礼仪中，需要掌握的内容是展览会的组织流程。在流程中，又有展览内容的宣传、展览会的展位分配及展览会的布展等重点内容需要把握。对于展览会而言，工作人员的礼仪是很重要的知识，要求掌握并能运用。



任务导入

某计算机工程有限公司定于9月28日在某职业技术学院举办图书馆计算机管理系统软件产品展销会，通知很快被寄发到了各有关学校的图书馆。日程安排表上写着9点介绍产品，10点参观该职业技术学院图书馆计算机管理系统，11点洽谈业务。展销会当天，9点本该开始介绍产品，可应到的各校图书馆代表却只到了 1/3。原来，由于通知中没有写明展销会具体地点，加上公司接待人员不耐烦，对代表不够热情，所以引起了代表们的抱怨。会议开始时已是9点30分了。公司副总经理、高级工程师李朝南做了产品介绍及演示，内容十分丰富，10点30分还没讲完。由于前面几项活动时间不够紧凑，所以业务洽谈匆匆开始，草草收场。

问题：请指出此次展销会的不足之处。

知识点　展览会内容宣传

展览会宣传的重点应当是展览的内容，即展览会的展示陈列之物。为了搞好宣传工作，在举办大型展览会时，主办单位应专门成立对外宣传的组织机构。其正式名称可以叫作新闻组，也可以叫作宣传办公室。具体宣传方式如图 6-25 所示。

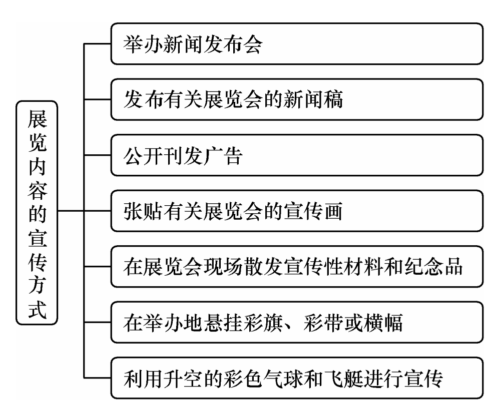


图 6-25　展览内容的宣传方式

技能点 1　展位分配

在一般情况下，展览会的组织者要想尽一切办法来充分满足参展单位对展位的合理要求。展览会的组织者可依照展览会的惯例，采用下列方法对展位进行合理的分配，如图 6-26 所示。

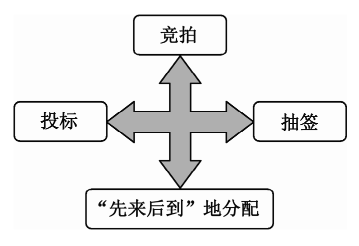


图 6-26　展位的合理分配方法

1. 竞拍

竞拍，即组织者根据展位的不同而制订不同的收费标准，然后组织一场拍卖会，参展者在会上自由角逐，出价高者便可拥有自己中意的展位。

2. 投标

投标，即参展单位依照组织者公布的招标标准和具体条件自行报价，并据此填具标单，组织者按照“就高不就低”的原则将展位分配给报价高者。

3. 抽签

抽签，即将展位编号写在纸签之上，由参展单位的代表在公证人员的监督之下每人各取一个，以此来确定各自的具体展位。

4.“先来后到”地分配

所谓“先来后到”地分配，即以参展单位正式报告的先后为序，谁先报名，谁便有权优先选择看中的展位。

技能点 2　展览会的礼仪

展览会工作人员应当具备良好的素质，明确举办展览会的目的和主题，了解展览知识和技能，具备与展览产品有关的专业素质，还要懂得礼仪，从不同的角度影响公众，使公众满意。

1. 主持人礼仪

主持人是一个展览会的操控者，应该表现出权威性。在着装上，主持人要穿西服套装，系领带，以使公众对其主持的展览会和产品产生信赖感。主持人的形象是组织实力的一种体现，如图 6-27 所示。与宾客握手时，主持人应先伸出手，等宾客放手后再放手。



图 6-27　主持人的形象

2. 讲解员礼仪

讲解员应热情、礼貌地称呼公众，讲解流畅，不用生僻字，让公众听懂。介绍的内容要实事求是，不弄虚作假，不愚弄听众。语调要清晰流畅，声音要洪亮悦耳，语速要适中。解说完毕后，应对听众表示谢意。讲解员的着装要整洁大方、自然得体，不要过于怪异和新奇，以克喧宾夺主；举止要庄重，动作要大方，如图 6-28 所示。



图 6-28　讲解员的形象

3．接待员礼仪

接待员站着迎接参观者时，双脚要微略张开，与肩同宽，双手自然下垂或在身后交叉。这种站姿不仅大方，而且有力。站立时切勿双脚不停地移动，表现出内心的不安稳和不耐烦；也不要一脚交叉于另一只脚前，因为这是不友善的表示。接待人员不可随心所欲地趴在展台上或跷着“二郎腿”，嚼着口香糖，充当“守摊者”；应随时与参观者保持目光交流，目光要坚定，不可游移不定，也不可眼看别处，以显示出坦然和自信。

当参观者走近自己的展位时，不管对方是否向自己打了招呼，接待员都要面含微笑，主动地向对方问候：“您好！欢迎光临！”随后，接待员应面向对方，稍许欠身，伸出右手，掌心斜向上，指尖直指展台，告诉对方：“敬请参观。”当参观者在本单位的展位上参观时，工作人员可紧随其后，以防对方向自己进行咨询，也可以请其自便，不加干扰。对于参观者提出的问题，工作人员要认真做答。当观众离去时，接待员应当真诚地向对方欠身施礼，并道以“谢谢光临”或“再见”。

锦囊

展览会形象礼仪

一般情况下，在展位上工作人员应当统一着装。在大型展览会上，参展单位若安排专人迎送宾客，则最好请其穿色彩鲜艳的单色旗袍，并身披写有参展单位或其主打展品名称的大红色绶带。为了表明各自的身份，全体工作人员皆应在左胸处佩戴写明本人单位、职务、姓名的胸卡，唯有礼仪小姐可以例外。按照惯例，工作人员不应佩戴首饰，男士应当剃须，女士则最好化淡妆。



典型案例

特色展览会

美国加州商会想在中国推广和销售加州特色食品，凯旋-先驱公共关系有限公司为其在中国策划了一场宣传推广活动。经调查分析，凯旋-先驱公共关系有限公司决定策划一次“健美人生巡回展”，希望在消费者心中树立特色食品有利于健康的形象。

公司选择颇具影响力的大型商场开展专业健美操表演活动，并采用各种形式来最大限度地加

强加州特色食品的宣传和推广，如贴各种有吸引力的标牌、制作一个真人大小的特色食品吉祥物、举办一次庆祝会、展示特色食品营养宣传品、进行消费者调查等。

为了加大加州特色食品的宣传力度，加深给人们的印象，公司要求表演者穿着统一印有加州商会标记的服装。舞台的幕后背景及舞台覆盖物均设计成绿色的植物生长在绿色田野中的图景，突出了特色食品健康的形象。此外，免费给在场的小朋友们发放印有加州商会宣传语“送给幸福的人”的彩色气球。主持人在舞台上带领小朋友们做游戏，并指导在场的观众参与健美操运动。另外，加州商会的吉祥物也出现在此次活动中，颇受现场观众的喜爱，并引得媒体记者争相拍照留念。

活动吸引了数十万观众参加，给消费者留下了深刻的印象，实现了产品信息的传递；同时通过吸引众多媒体的关注和报道，成功地拓展了中国市场，达到了预期的目的。

思考：（1）凯旋-先驱公共关系有限公司是如何布置这次活动现场的？

（2）展览会布展都有哪些要求？



实践训练——展览会

1. 情境设置

全国农机展销会在某会展中心举行，现要求一批学生参与并协助。

2. 训练组织

利用课余时间组织学生参与展销会的全过程（校外拓展实训），了解展销会的流程、掌握展览内容宣传和展位分配技能，同时重点考查学生作为展览会工作人员在工作中的礼仪。

3. 训练评价

考评标准见表 6-4。

表 6-4　　实践训练评分标准（4）

考核项目	考核内容	分值	自评分	领导评分	实得分
展览会实训	对展览会流程的了解程度	20			
	参与展览内容宣传时的表现	20			
	礼仪展示	40			
	纪律遵守情况	10			
	对展位布展的了解程度	10			

任务五　新闻发布会礼仪

新闻发布会简称发布会，有时也称记者招待会，是一种主动传播各类有关信息，谋求新闻界对某一社会组织或某一活动、事件进行客观、公正报道的有效沟通方式，是以发布新闻为主要内容的会议。



任务描述

在新闻发布会礼仪中，需要掌握发布会的筹备方法及发布会的程序，发布会礼仪知识的掌握

和运用也是本任务的重点。



任务导入

国新办 2018 前三季度国民经济运行情况新闻发布会

国务院新闻办公室定于 2018 年 10 月 19 日（星期五）上午 10 时举行新闻发布会，请国家统计局新闻发言人毛盛勇介绍 2018 年前三季度国民经济运行情况，并答记者问。

胡凯红：

女士们、先生们，大家上午好，欢迎大家出席国务院新闻办今天举办的新闻发布会。今天我们很高兴请来了国家统计局新闻发言人毛盛勇先生，请他向大家介绍今年前三季度国民经济运行情况，并就大家关心的问题回答提问，下面先请毛司长作介绍。

毛盛勇：

前三季度经济运行总体平稳，转型升级深化发展。

……

初步核算，前三季度国内生产总值 650 899 亿元，按可比价格计算，同比增长 6.7%。分季度看，一季度同比增长 6.8%，二季度增长 6.7%，三季度增长 6.5%。分产业看，第一产业增加值 42 173 亿元，同比增长 3.4%；第二产业增加值 262 953 亿元，增长 5.8%；第三产业增加值 345 773 亿元，增长 7.7%。

1. 农业生产形势稳定，种植结构合理调整

全国夏粮总产量 13 872 万吨，比上年减少 306 万吨，下降 2.2%；早稻总产量 2 859 万吨，比上年减少 128 万吨，下降 4.3%。秋粮生长形势较好，有望再获丰收。种植结构进一步优化，优质稻谷播种面积扩大，玉米面积调减，大豆面积增加，棉花、糖料等作物面积增加。前三季度，猪牛羊禽肉产量 6 007 万吨，同比增长 0.2%；其中，猪肉产量 3 843 万吨，增长 0.3%。生猪存栏 42 887 万头，同比下降 2.3%；生猪出栏 49 579 万头，增长 0.1%。

2. 工业服务业生产总体平稳，企业效益较快增长

前三季度，全国规模以上工业增加值同比实际增长 6.4%，增速比上半年回落 0.3 个百分点。分经济类型看，国有控股企业增加值同比增长 7.0%，集体企业下降 1.4%，股份制企业增长 6.6%，外商及港澳台商投资企业增长 5.7%。

分三大门类看，采矿业增加值同比增长 1.8%，制造业增长 6.7%，电力、热力、燃气及水生产和供应业增长 10.3%。9 月份，规模以上工业增加值同比增长 5.8%。

前三季度，全国服务业生产指数同比增长 7.8%，增速比上半年回落 0.2 个百分点。其中，信息传输、软件和信息技术服务业，租赁和商务服务业同比分别增长 37.5%和 10.8%。9 月份，全国服务业生产指数同比增长 7.3%。1～8 月份，全国规模以上工业企业实现利润总额 44249 亿元，同比增长 16.2%；规模以上工业企业主营业务收入利润率为 6.43%，同比提高 0.35 个百分点。1～8 月份，规模以上服务业企业营业收入同比增长 12.0%；规模以上服务业企业营业利润同比增长 15.5%。

问题：（1）新闻发布会应做好哪些准备工作？

（2）新闻发言人应具备哪些素质？

知识点 1　新闻发布会的准备

筹备新闻发布会时要做的准备工作很多，其中最重要的是时机的选择、人员的安排、记者的邀请、会场的布置和材料的准备。

1. 时机的选择

在确定发布会的时机之前，应明确两点：一是明确新闻的价值，要论证其是否具有专门召集记前来报道的新闻价值；二是确认新闻发布的最佳时机。召开新闻发布会时，要选择恰当的时机：要避开节日与假日，避开本地的重大活动，避开其他单位的发布会，还要避免与新闻界的宣传报道重点相左或撞车。举行新闻发布会的最佳时间为周一至周四的上午 9—11 点，或是下午 3—5 点。

2. 人员安排

新闻发布会人员安排的关键是要选好主持人和发言人。发布会的主持人应由主办单位的公关部长、办公室主任或秘书长担任。新闻发言人由本单位的主要负责人担任。主持人与发言人要有良好的表达能力，应具备执行原定计划并加以灵活调整的能力和现场调控的能力，能充分控制和调动发布会的现场气氛。

3. 记者的邀请

对出席新闻发布会的记者要事先确定其范围,具体应视问题涉及范围或事件发生的地点而定。邀请时要尽可能地先邀请影响大、报道公正、口碑良好的新闻单位。另外，确定了要邀请的记者后，请柬最好提前一星期发出，会前还应电话提醒。

4. 会场的布置

新闻发布会除了可考虑在本单位或事件发生地举行外，还可考虑租用宾馆、饭店举行；如果希望产生全国性影响，则可在首都或其他大城市举行。发布会现场应交通便利、环境舒适、大小合适。在会议召开前，应认真进行会场布置。小型会议的会议桌最好不要用长方形的，而要用圆形的，大家围成一个圆圈，显得气氛和谐、主宾平等。大型会议应设主席台席位、记者席位、来宾席位等。

5. 材料的准备

（1）发言提纲。发言提纲是发言人在发布会上进行正式发言时的发言提要。

（2）记者提问提纲。记者提问提纲即答记者问的备忘录，事先应充分讨论，统一认识，统一口径，由专人起草、打印，并分发给记者。

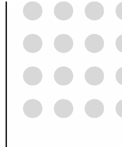
（3）报道提纲。事先必须精心准备一份报道提纲，并打印出来，在发布会上提供给新闻记者。

知识点 2　新闻发布会的程序

（1）迎宾签到。

（2）分发会议资料。应发给每位来宾一个事先准备好的资料袋，其中有信息发布稿、技术性说明（必要时发放）、主持人的个人材料和照片以及会上要展示的新产品或模型的照片。

（3）宣布会议开始。会议开始时，主持人要简要说明召集会议的目的、所要发布的信息、事件发生的背景和经过等。



（4）发言人讲话。

（5）回答记者提问。

（6）接受重点采访。

（7）发布会的善后事宜。

技能点　新闻发布会的基本礼仪

1．搞好会议签到

要搞好新闻发布会的签到工作，让记者等来宾在事先准备好的签到簿上签上自己的姓名、单位、联系方式等。记者等来宾签到后应按事先的安排将其引到会场就座。

2．严格遵守会议程序

要严格遵守会议程序，主持人要充分发挥主持者和组织者的作用，宣布会议的主要内容、提问范围及会议进行的时间，一般不要超过两小时。主持人、发言人讲话时间不宜过长，否则会影响记者提问。发言人对记者所提的问题应逐一予以回答，不可与记者发生冲突。会议主持人要始终把握会议主题，维护好会场秩序。主持人和发言人会前不要单独会见记者或提供任何信息。

3．注意相互配合

在新闻发布会上，主持人和发言人要相互配合。为此，首先要明确分工，各司其职，不允许越俎代庖。在发布会进行期间，主持人和发言人通常要保持一致的口径，不允许公开对着干、相互拆台。当记者提出的某些问题过于尖锐、难以回答时，主持人要想方设法转移话题，以不使发言者难堪。而当主持人邀请某位记者提问时，发言人一般要进行适当回答，否则对记者和主持人都是不礼貌的。

4．态度要真诚主动

在新闻发布会中，自始至终都要注意对待记者的态度，因为接待记者的质量直接关系到新闻媒介发布消息的质量。作为普通人，记者希望接待人员对其尊重、热情，了解其所在的新闻媒介及其作品等；作为职业媒体人，记者希望主办方能支持其工作，如提供一条有发表价值的消息、一个有利于拍到照片的角度等。所以，主办方对记者的合理要求要尽量满足，对待记者千万不能趾高气扬、态度傲慢，一定要温文尔雅、彬彬有礼。

锦囊

锦囊 1　发言人

新闻发布会是公司要员同媒体打交道的一次很好的机会，值得珍惜。代表公司形象的新闻发言人对公众认知会产生重大影响。如其表现不佳，公司形象无疑也会令人不悦。

新闻发言人一般具备以下几个条件。

（1）公司的头面人物之一。新闻发言人应该在公司身居要职，有权代表公司讲话。

（2）良好的形象和表达能力。发言人的知识要丰富，要有一定的语言表达能力、倾听能力及反应能力，形象干净整洁，语言、动作大方得体。

（3）执行原定计划并加以灵活调整的能力。

（4）现场调控能力，可以充分控制和调动发布会现场的气氛。

锦囊 2 提问

在新闻发布会上，通常在发言人发言以后，有一个回答记者提问的环节。此环节可增强记者对整个新闻事件的了解以及对背景资料的掌握。有准备、亲和力强的领导接受媒体专访，可使发布会发布的新闻得到升华。

记者提问一般由一位主答人负责回答，必要时，如涉及专业性强的问题，可由他人辅助回答。

发布会前，主办方要准备记者答问备忘提纲，并事先取得一致意见，尤其是主答人和辅助答问者要取得共识。

在发布会进行过程中，对于记者的提问应该认真回答；对于无关或过长的提问，则可以委婉、礼貌地制止；对于涉及企业秘密的问题，有的可以直接、礼貌地说是企业机密，一般来说，记者也可以理解，有的则可以委婉作答，不宜采取“无可奉告”的方式。对于复杂而需要大量解释的问题，可以先简单答出要点，并邀请其在会后探讨。

有些企业喜欢事先安排好媒体提问的问题，以防止媒体问到尖锐、敏感的问题。不建议采取这种方式。

锦囊 3 媒体邀请

媒体邀请的技巧很重要，既要吸引记者参加，又不能过多透露将要发布的新闻。就邀请的媒体数量而言，既不能过多，又不能过少。一般企业应该邀请与自己联系比较紧密的商业领域的记者，必要时如现场气氛热烈，应邀请平面媒体记者与摄影记者一起前往。

邀请的时间一般以提前 3～5 天为宜，发布会前一天可做适当的提醒。联系比较多的媒体记者可以采取电话邀请的方式，相对不是很熟悉的媒体或发布的内容比较严肃、庄重时可以采取书面邀请函的方式。

适当地制造悬念可以引起记者对新闻的兴趣，一种可选的方式是开会前不透露新闻，给记者一个惊喜。每个记者都希望在第一时间把新闻报道出来，如果新闻事先被透露出去了，用记者的话说就是“新闻资源已被破坏”，看到别的报纸已经报道出来了，记者们的热情就会大大减弱，甚至不想再发布该新闻。所以，无论一个企业与一些记者多么熟悉，在新闻发布会之前，重大的新闻内容都不可以透漏出去。

在记者邀请过程中必须注意，邀请的一定要是新闻记者，而不应是广告业务部门的人员。有时，媒体广告业务人员希望借助发布会的时机进行业务联系，并做出也可帮助发稿的承诺，此时必须予以回绝。

锦囊 4 误区

误区一：召开没有新闻的新闻发布会。有些企业似乎有开发布会的嗜好。很多时候，企业并没有重大新闻，但为了保持一定的影响力，也要时不时地开个发布会。这造成的后果是，企业虽然花了不小的精力，但几乎没有收获。新闻价值的缺乏使得组织者往往在发布会的形式上挖空心思、绞尽脑汁，热闹倒是热闹了，效果却未见得理想。有时会导致参会者记住了热闹的形式，却忘记了组织者想要表达的内容。

误区二：新闻发布的主题不清。从企业的立场出发，主办者恨不得把企业的光荣历史一股

脑儿告诉大家：企业什么时候得了金奖，什么时候得到了认证，什么时候得了第一，什么时候捐资助学了……但是，偏离了主题的信息在媒体眼中，毫无价值。

又有的企业在传播过程中，生怕暴露商业机密，涉及具体数据时总是含含糊糊，一谈到敏感话题就“环顾左右而言他”，不是“无可奉告”就是“正在调查”。这样一来，媒体想知道的信息企业没办法提供，媒体没兴趣的事企业又喋喋不休。



典型案例

典型案例 1 “某知名企业不锈钢炊具锰超标”事件新闻发布会

2012 年 2 月 16 日，央视《焦点访谈》报道，经哈尔滨市工商部门检测，某知名品牌企业有多达 81 个规格的炊具不合格，不锈钢炊具锰含量超出国标近 4 倍，可引起帕金森等危险疾病。该企业 2012 年 2 月 20 日在官方网站再次声明，该公司委托德国检测机构的上海实验室对相关产品进行了检验，首批被检产品锰析出量符合意大利标准。

有业内人士表示，该企业所谓的“意大利标准”，只是不锈钢炊具中的“锰析出量”，与我国相关规定中的“锰含量”不是同一个概念。而且该企业声称的相关产品符合“意大利标准”，只是其单独委托相关机构进行检测的结果，没有公正的第三者参与，检测结果难以服众。

目前，国家食品安全风险评估中心的权威说法是，锰的迁移水平不会造成健康损害，更不会引起帕金森病。这让争论数日的“不锈钢锅含锰是否会对人体造成危害”一事真相大白。

据了解，不锈钢中的铬、镍、锰等价格相差悬殊。为了控制成本，用价格便宜的锰替代镍，已经成为行业潜规则。有色金属业内人士透露：“这完全是利益使然。”

2011 年 12 月 21 日，《食品安全国家标准 不锈钢制品》（GB9684—2011）发布实施。新国标对不锈钢食具容器所用不锈钢中铬、镍、镉、砷等重金属的迁移量（或称“析出量”）做出了明确限定，但放宽了对不锈钢用材的限制，而且没有对锰的析出量进行限定。

该知名企业产品质量问题发酵后，除了中国特钢企业协会一再强调其产品锰含量超标，该知名企业方面予以否认外，公众最期望听到的权威声音——有关检测部门的鉴定结果却迟迟没有出现。

思考：召开新闻发布会时应注意哪些要点？

典型案例 2 外交部发言人华春莹的外交风采

据新华社报道，外交部发言人华春莹 2018 年的一次记者执待会上表示，促进贸易畅通、推动贸易自由化和便利化是“一带一路”倡议的重要组成部分，指责“一带一路”阻碍自由贸易的说法不符合事实。

在当日例行记者会上，有记者问：“据《德国商报》报道，欧盟多国驻华大使共同支持一份批评‘一带一路’倡议的报告。报告中称中国的该倡议阻碍了自由贸易，并将中国企业置于优势地位。中方对此有何评论？”

华春莹说，中方注意到了相关报道。欧盟方面已向中方做出澄清，《德国商报》的有关报道是不符合事实的。

华春莹说，多数欧盟成员国的领导人都对参与“一带一路”建设表现出了兴趣。比如，荷

兰首相吕特在出席博鳌亚洲论坛 2018 年年会时表示，荷兰对“一带一路”兴趣浓厚。法国总统马克龙访华时呼吁整个欧洲都积极参与“一带一路”。英国首相特雷莎·梅曾表示，“一带一路”合作倡议具有深远的世界影响，希望英中开展“一带一路”合作，促进全球和区域经济增长。

她表示，中方多次强调，“一带一路”是谋求互利共赢、共同发展的全球公共产品。“一带一路”建设遵循共商、共建、共享原则，遵循市场规律和国际通行规则，致力于实现高质量、可持续发展。“一带一路”是中国提出的阳光倡议。无论是规划合作蓝图还是实施具体项目，都由参与方商量着办，一切都在阳光下运行，坚持公开透明。

“这个世界上的确有许多贸易壁垒，但谁能指出来哪一个壁垒是‘一带一路’造成的？恰恰相反，与中国签署共建‘一带一路’合作协议的 80 多个国家都支持通过‘一带一路’促进贸易畅通。”华春莹说。

华春莹表示，希望有关方面正确理解和解读“一带一路”倡议。

思考：发言人要有哪些能力？



实践训练——新闻发布会

1．训练内容

新闻发布会训练。我们需要在本实训项目中了解新闻发布会的准备工作，掌握新闻发布会的程序，并能组织开展新闻发布会，熟练掌握和运用新闻发布会的基本礼仪。

2．情境设置

就“A 茶油”事件某省质量技术监督局召开了新闻发布会（表 6-5）。

表 6–5　情境设置

演练同学	同学一	同学二	同学三	同学四	同学五
模拟角色	某省质量技术监督局新闻发言人	A 茶油企业负责人	某省质量技术监督局负责人	某省质量技术监督局质量监督和执法处负责人	新闻发布会主持人
新闻背景	自 201×年 8 月下旬以来，A 茶油被曝出苯并芘超标，国内最大的茶油生产企业——A 茶油股份有限公司受到公众的强烈质疑。与 A 公司一起站在舆论风口浪尖的，还有某省质量技术监督局。实际上，早在 201×年 2 月 18 日，某省质量技术监督局即已通过抽检，查出 A 茶油的 9 批次产品存在苯并芘超标，却在长达半年之内未将其公之于众。 201×年 9 月 1 日，在曝光压力之下，A 公司终于做出了道歉：今年 3 月，A 茶油等一批公司生产的茶油被查出含有超国家标准 6 倍的强致癌物质。A 公司的道歉还透露，尚有近 10 吨含致癌物质的茶油未被召回。A 公司承诺将按照相关规定对消费者进行退款和补偿。201×年 9 月 2 日，某省质量技术监督局也开始发声，就该事件进行说明，并随后采取了一系列处理措施，包括责令 A 公司停产整顿、召回问题产品等。 同时，记者就 A 茶油被传致癌物质苯并芘超标 6 倍一事前往某省质量技术监督局采访时，被要求填写“新闻媒体采访申请表”，等待相关处室负责人、分管局领导等各级层层审批。					

3．训练组织

从全班挑选 5 名同学组成一个团队，分别扮演某省质量技术监督局新闻发言人、A 茶油企业负责人、某省质量技术监督局负责人、某省质量技术监督局质量监督和执法处负责人，以及新闻发布会主持人（事先准备好几份材料，发放给“记者”），就“A 茶油”事件回答“记

者”提出的问题（全班其他同学扮演记者、听众和评委）。一次答问的时间尽量控制在 3～5 分钟。

演练程序：主持人介绍出席发布会的人员（指定相应的领导进行开场发布）→主要负责人进行开场发布，时间 3～5 分钟→发布会主持人点请记者提问→学生进行提问（5～10 名）→发言人答记者问→发布会主持人适时宣布发布会结束→培训教师点评→教师和学员互动讨论。

4. 训练评价

按下列评分标准（表 6-6），由老师与同学代表共同打分，教师进行综合点评。

表 6–6　　实践训练评分标准（5）

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
新闻发布会礼仪	课前材料的准备	10			
	团队团结协作表现	20			
	发布会程序的掌握	20			
	主持人与发言人的配合程度	20			
	主持人与发言人的表达能力	15			
	成员的应变能力	15			

要点巩固

一、判断题

1. 筹备新闻发布会时，确定邀请记者后，请柬最好提前一星期发出，会前还应用电话提醒。（　　）

2. 展览会是一种单一的传播方式。（　　）

3. 剪彩者位序的一般规则是：中间高于两侧，右侧高于左侧，距离中间站立者越远位次越低，即主剪者应居于中央的位置。（　　）

4. 奠基仪式的地点一般应选择在动工修筑建筑物的施工现场。具体地点按常规应选择在建筑物正门左侧。（　　）

5. 一般来讲，签字人签署文本时的通常做法是：先签署己方保存的合同文本，再签署他方保存的合同文本。这一做法在礼仪上称为“轮换制”。（　　）

二、选择题

1.（单选）剪彩者可以是一个人，也可以是几个人，但是一般不应多于________人。

A. 5　　B. 4　　C. 3　　D. 6

2.（单选）签字仪式上，助签人的主要职责是________。

A. 翻揭文本，指明签字之处　　B. 端茶递水

C. 引导入场　　D. 现场指挥

3.（单选）交换已签订的合同文本后，有关人员（尤其是签字人）当场干上一杯________，这是国际通用的旨在增添喜庆气氛的做法。

A. 香槟酒　　B. 白开水　　C. 啤酒　　D. 白酒

4.（多选）剪彩活动应准备的物品有________。

A. 红色缎带　B. 红色地毯　C. 托盘　D. 新剪刀

E. 白色薄纱手套

5.（多选）开业仪式的筹备要遵循______原则。

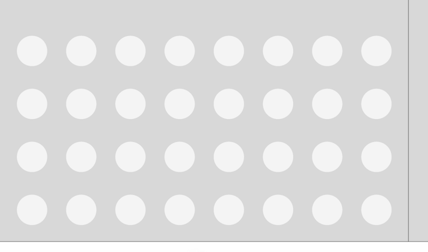
A. 热烈　B. 缜密　C. 节俭　D. 准时

6.（多选）在新闻发布会上，主持人与发言人应做到______。

A. 坦率　B. 诚实　C. 随机应变　D. 避重就轻

三、简答题

1. 新闻发布会的程序是什么？
2. 展览会展台分配方法有哪些？
3. 简述剪彩仪式的程序。
4. 开业庆典应做好哪些准备工作？
5. 助剪者有哪些礼仪要求？





项目七 商务涉外礼仪

内容标准

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="2">项目七　商务涉外礼仪</td><td>学时</td><td>2 理论+2 实践</td></tr>
<tr><td>知识目标</td><td colspan="4">1. 了解商务涉外礼仪知识
2. 掌握不同国家的礼仪知识</td></tr>
<tr><td>素质培养目标</td><td colspan="4">1. 培养学生的沟通能力
2. 培养学生的组织协调能力</td></tr>
<tr><td rowspan="2">任务</td><td>任务一　商务涉外礼仪的基本知识
1 理论+课外集中实训</td><td colspan="3">技能目标
1. 了解商务涉外礼仪的基本原则
2. 掌握涉外礼仪活动中男、女着装要求
3. 了解涉外礼仪中的注意事项</td></tr>
<tr><td>任务二　不同国家的礼仪
1 理论+2 实践</td><td colspan="3">技能目标
1. 了解不同国家的礼仪知识
2. 掌握与外国人打交道的技能</td></tr>
</table>

任务一　商务涉外礼仪的基本知识



任务描述

随着改革开放的不断深入，我国与世界各国的交流日益频繁。在对外交往中，我们要掌握相关的礼仪知识，这样才能更好地加强往来与合作。

在本任务中，我们除了要了解商务涉外礼仪的基本原则之外，还要掌握涉外活动中的着装技能，熟知自己哪些该做，哪些不该做。



任务导入

我国江南的一座城市有一次接待外宾时，因为我方人员在讲话中违背了西方国家的礼仪，导致双方不欢而散。

事情的经过是这样的。外宾在游历当地风景时兴致颇高，他们谢绝坐电车，坚持徒步而行。尤其是一位担任副团长的女士，尽管白发苍苍，依然健步如飞、谈笑风生，令人钦佩。当时在场

做陪的当地一位副市长，见到这番情景，便由衷地对那位女士说："夫人，您的身体真好。真是老当益壮啊！您老人家今年高寿？"这位副市长讲话之初，这位女士还笑容可掬地聆听着，可是翻译员翻译完后，对方竟脸色一变，拂袖而去。

问题：（1）这位副市长犯了哪些错误?

（2）我方在接待过程中违背了什么商务涉外礼仪原则?

知识点1　商务涉外礼仪的基本原则

1. 维护国家利益原则

在参与涉外活动时，应时刻意识到在外国人眼里，自己是国家、民族、单位组织的代表，要做到不卑不亢，端庄得体，堂堂正正。在外国人面前，既不应该表现得畏惧自卑、低三下四，又不应该表现得自大狂妄、放肆嚣张，而应表现得既谨慎又不拘谨，既主动又不盲动，既注意慎独自律又不是手足无措、无所事事，如图 7-1 所示。



图 7-1　正确的言行举止

2. 信守约定原则

当前，在国际交往活动中，人们将对交往对象重视、恭敬、友好作为涉外礼仪的核心。在一切涉外交往中，都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺，说话务必要算数，许诺一定要兑现。

3. 女士优先原则

在男女都有的社交场合中，男士要照顾、礼让女士，遵循"尊重妇女、女士优先"原则。这要求在一切社交场合（一些公务场合除外）中，成年男子都有义务主动、自觉地以自己的实际行为尊重妇女、照顾妇女、体谅妇女、关心妇女、保护妇女，并尽心竭力地为妇女排忧解难。

4. 以右为尊原则

在正式的国际交往中，依照国际惯例，对多人进行排列时，最基本的原则是右高左低，即以右为尊，以左为卑。大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，如果有必要，以右为尊都是普遍适用的原则。

5. 热情有度原则

热情有度是涉外礼仪的基本原则之一。它的含义是人们在参与国际交往，直接同外国人打交道时，不仅要待人热情而友好，更为重要的是，要把握好待人热情、友好的具体分寸；否则，常常会事与愿违、过犹不及。

中国人在涉外交往中遵守热情有度这一基本原则时，关键是要掌握好关心有度、批评有度和

距离有度。

在涉外交往中，人与人之间的正常距离大致可以划分为以下 4 种，各自适用于不同的情况。

（1）私人距离，其距离小于 0.5 米。它仅适用于家人、恋人与至交。因此有人称其为“亲密距离”。

（2）社交距离，其距离大于 0.5 米、小于 1.5 米。它适用于一般性的交际应酬，故亦称“常规距离”。

（3）礼仪距离，其距离大于 1.5 米、小于 3 米。它适用于会议、演讲、庆典以及接见等，意在向交往对象表示敬意，所以又称“敬人距离”。

（4）公共距离，其距离在 3 米开外。它适用于在公共场合同陌生人相处，也被称为“有距离的距离”。

要在涉外交往中真正做到热情有度，还要注意以下两个方面：一是不要随便采用某些意在显示热情的动作，二是不要采用不文明、不礼貌的动作。

6．尊重隐私原则

对于西方人而言，经历、收入、年龄、婚恋、健康、政治见解等均属个人隐私，别人不应查问，这在交往中称为“有所不为”。

7．入乡随俗原则

在涉外交往中，要真正做到尊重交往对象，就必须了解和尊重对方独有的风俗习惯。做不到这一点，对于交往对象的尊重、友好和敬意，便无从谈起。这就要求：首先，必须充分了解与交往对象相关的习俗，即在衣食住行、言谈举止、待人接物等方面的特有讲究与禁忌；其次，必须充分尊重交往对象所特有的种种习惯，既不能少见多怪、妄加非议，又不能以我为尊、我行我素。

8．爱护环境原则

在涉外交往中，之所以要特别地讨论爱护环境的问题，除了因为这是人们应具备的社会公德之外，还在于在当今国际舞台上，这已经成为舆论备加关注的焦点问题之一。因此，与外国人打交道时，在爱护环境的问题上要严于律己，做到“八不为”：不可毁损自然环境，不可虐待动物，不可损坏公物，不可乱堆、乱挂私人物品，不可乱扔、乱丢废弃物品，不可随地吐痰，不可不分地点地随意吸烟，不可任意制造噪声。

9．不宜先为原则

在涉外交往中，面对自己一时难以应付或者不知道到底怎样做才好的情况时，最明智的做法是尽量不要急于采取行动，尤其是不宜抢先，冒昧行事。

知识点 2　商务涉外礼仪的着装要求

在与外国人打交道时，涉外人员应当懂得依照具体场合选择相应的服装。

根据涉外礼仪，在国际交往中，涉外人员接触的各种具体场合大体可以分为 3 类，即公务场合、社交场合和休闲场合。

1．公务场合

公务场合，即涉外人员上班处理公务的地方。在公务场合，涉外人员的着装应当体现出庄重、保守的风格。

中国的涉外人员目前在公务场合的着装，最标准的是深色套装、套裙或制服。具体而言，男士最好身着藏蓝色或灰色的西服套装或中山装，内穿白色衬衫，脚穿深色袜子、黑色皮鞋。穿西服套装时，必须打领带。

女士的最佳着装是：身着单一色彩的西服套裙，内穿白色衬衫，脚穿肉色长筒丝袜和黑色高跟鞋。有时，穿着单一颜色的连衣裙也可，尽量不要选择以长裤为下装的套装。

2．社交场合

在社交场合，涉外人员的着装应当体现出时尚、个性的风格，既不必过于保守从众，又不宜过分地随意。在社交场合，最好不要穿制服或便装。

目前的做法是，在需要穿着礼服的场合，男士穿着黑色的中山装套装或西服套装；女士则穿着单色的旗袍或下摆长于膝部的连衣裙，其中，以黑色中山装套装与单色旗袍最具有中国特色，并且应用最为广泛。

3．休闲场合

在休闲场合，涉外人员的着装应当体现出舒适、自然的风格，没有必要过于正式，尤其应当注意不要穿套装或套裙，也不必穿制服，因为那样既没有任何必要，又与所处的具体环境不符。

知识点 3　商务涉外礼仪的注意事项

（1）遵守社会公共道德。

（2）遵守时间，不要失约。严禁在工作和休闲时间打扰外宾。参加活动时要按约定时间到达，不守时是失礼的表现，但也不要过早地到达，以免主人未准备好而难堪。

（3）尊敬老人和妇女，上下车辆、出入门时应让他们先行。

（4）举止端庄，注意言行，不要做一些奇怪的动作。不要用手指指别人；不喧哗，不放声大笑，不在远距离大声喊人，走路不要勾肩搭背；站、坐姿势要端正，不要坐在椅子扶手上；坐下时腿不要乱跷、摇晃，不要把腿搭在椅子扶手上，更不要把裤管撩起；手不要搭在临近的椅子背上；女同志不要叉开双腿。

（5）切勿随地吐痰，不乱扔烟蒂或其他废弃物。

（6）公共场合不可以修剪指甲、挖耳朵、搔痒、摇腿、脱鞋、打饱嗝、伸懒腰、哼小调，打喷嚏、打哈欠时应用手帕捂住嘴鼻，面向一旁，避免发出声音。

（7）吸烟时应注意场合，参加活动前不要吃蒜、葱等味浓的食物。

（8）衣着要清洁、整齐，特别是衣领和手帕要经常洗换，男士的头发、胡须要经常修剪。

（9）在日常生活中，见面时要互致问候，谈话时注意勿谈论疾病等令人不愉快的事。

（10）在涉外交往中，为了向他人表示慰问、祝贺或感谢，往往需要赠送一些物美价廉的小礼物。

任务二　不同国家的礼仪



任务描述

“十里不同风，百里不同俗。”不同国家、不同民族有着不同的礼仪习俗。随着国际交流的日

趋频繁，掌握不同国家的礼仪习惯，可以帮助我们处理好与涉外对象间的关系，促进相互间的联系与沟通。加强涉外交往，有利于涉外活动的开展。



任务导入

某总统20世纪60年代曾访问泰国，在会见泰国国王时，跷起了“二郎腿”，脚尖向着泰国国王，这种姿势在泰国是具有侮辱性的。更糟糕的是，在告别时，这位总统竟然紧紧拥抱了泰国王后。在泰国，除了国王外，任何人都不得触及王后。就因为不注意泰国的风俗、礼仪，此次出访遗憾不少。

问题：（1）阅读本案例后，你有何感想？

（2）你认为应该如何对待不同国家的习俗礼仪？

知识点1　美国礼仪

1. 服饰礼仪

在正式社交场合，美国人穿戴比较保守，讲究西装革履。他们崇尚自然美，不喜欢过分追求化妆效果，女子一般不太化妆，更不喜欢浓妆艳抹。

2. 仪态礼仪

美国人以不拘小节著称，他们不喜欢沉默，即便跟大人物在一起时。美国女子性情也很开朗，不拘谨。正常情况下，成年男性间从不手拉着手走路。美国人的一些体态语言与我国等国家不同，如用手指算数，他们习惯由食指开始向小指数。在美国，蹲着或敞开腿坐着都是不雅观的，甚至会引起误会。

3. 相见礼仪

美国人的姓名是名在前、姓在后。姓一般只有一个，名有一个或两个。妇女婚后随夫姓。口头称呼时一般称姓。美国人见面时常直呼对方的名字，即便是初次相识。他们的平等观念强，尊重妇女，尊重个人，父母到孩子的房间去也必须先敲门。

4. 餐饮礼仪

美国人请客人吃饭时，先电话邀约，客人接到邀请时要给予回答。赴约者一般提前5～10分钟到达。若迟到15分钟以上，应先给主人打电话。

5. 商务礼仪

美国商人喜欢边吃边谈，一般洽谈活动从吃早点开始，晚上一般不谈生意或做重大决定。同美国人做生意，最重要的原则就是：必须表述清楚，不能模棱两可。

6. 沟通礼仪

（1）美国人一般不喜欢称呼官衔，对于能反映其成就与地位的头衔、职称，如“博士”“教授”“律师”“法官”“医生”等，他们是乐于在人际交往中用作称呼的。

（2）在赠送礼品时，美国人喜爱的色彩是白色、蓝色和黄色，忌讳黑色。

（3）一般来讲，早上8点前，晚上10点后，除非有急事或要事，一般不要拜访美国人。

（4）中国人赴美国做生意时带些礼品可以联络感情，礼品不在贵而在于具有明显的中国特色，

可以挑选那些具有浓厚乡土气息或别致精巧的礼品。不宜送给美国人的礼品包括香烟、香水、内衣、药品以及广告用品。

（5）跟美国人相处时，与之保持适当的距离是必要的。美国人认为个人空间神圣不容冒犯。一般而言，与美国人交往时，与之保持 50～150 厘米的距离才是比较适当的。

（6）在美国，询问他人收入、年龄、婚恋、健康、籍贯、学历、住址、种族、血型、星座等都是不礼貌的。

（7）下列体态语言为美国人所忌用：①盯视他人；②冲着别人伸舌头；③用食指指点对方；④用食指横在喉头之前；⑤竖起拇指并将其指向身后；⑥竖起中指。美国人认为，这些体态语言都具有侮辱他人之意。

知识点 2　加拿大礼仪

1．仪态礼仪

加拿大人在社交场合介绍朋友时，手的姿势是胳膊往外微伸，手掌向上，手指并拢，不用手指指人。他们喜欢将手指比画成“V”字形或表示“OK”的手势。在公共场合，加拿大人厌恶那种插嘴、边说话边用手指指人的人。他们不喜欢别人老盯着自己，且从不在人前梳理头发和清理手指甲缝里的污垢。

2．服饰礼仪

在日常生活中，加拿大人的着装以欧式为主。他们上班时一般穿西服、套裙；参加社交活动时往往穿礼服或时装；在休闲场合则讲究自由着装，只要自我感觉良好即可；在教堂，男性着深色西装，打领结，女士则穿样式庄重的衣裙；在参加婚礼时，男子可穿西装，也可穿便装，穿便装时不打领带，妇女则不宜打扮得过分耀眼，以免喧宾夺主，更不宜穿白色或米色系列的服装，因为象征纯洁的白色是属于新娘的。加拿大妇女有美容化妆的习惯，因此不欢迎服务员送擦脸香巾。

3．餐饮礼仪

加拿大人爱吃烤制食品，尤其喜欢吃烤牛排，特别是七成熟的嫩牛排。他们习惯在用餐后喝咖啡和吃水果。加拿大人偏爱甜食，喜欢白兰地、香槟酒等，忌食虾酱，鱼露，腐乳以及其他怪味、腥味的食物和动物内脏，也不爱吃辣味菜肴。在加拿大，赴宴时最好到花店买一束鲜花送给主人，以表达自己的谢意。在餐桌上，男女主宾一般分别坐在男女主人的右手边。饭前先用餐巾印一印嘴唇，以保持杯口干净。进餐时不要当众用牙签剔牙，切忌把自己的餐具摆到他人的位置上。

4．商务礼仪

在加拿大从事商务活动，见面时一般先进行自我介绍，在进行口头介绍的同时递上名片。

在商务活动中赠送礼品时，最好赠送具有民族特色的、比较精致的工艺美术品。在正式谈判场合，衣着要整齐庄重。如有会议或活动，加拿大人会在事前通知你参加的时间，不宜过早到达，如你有事稍微晚到几分钟，他们一般不会计较。

5．沟通礼仪

加拿大国土面积 997.061 万平方千米，2011 年年末总人口为 3 467 万人，是典型的移民国家，

而且由于人口稀少，人口数和民族构成每年都在不断变化中。加拿大人口主要为英、法和其他欧洲国家后裔，土著居民（印第安人、米提人和因纽特人）约占 3%，其余为亚洲、拉美、非洲裔等。其中，来自印度、巴基斯坦和斯里兰卡的南亚移民人口达到 130 万，超过华裔人口，成为加拿大最大的少数族裔。华裔人口中，25%的人是在加拿大本土出生的，其余大部分来自中国，2011 年华人约为 145 万人。

（1）加拿大是由许多不同族群组成的，尽管其习俗大致相同，但仍有某些差别。按照常理，最好的办法是客随主便。

（2）加拿大人朴实、随和、友善、热情好客。与美国人相比，加拿大人较为保守，不像美国人那样随便。

（3）加拿大人见面时一般握手致意，熟人之间用拥抱礼，分手时也用握手礼。

（4）约会要准时，加拿大人注重遵守时间。

（5）招待会多在饭店或夜总会举行。如果你在私人家里受到款待，礼貌的做法是给女主人带去鲜花。但注意不要送白色的百合花，因为在加拿大人看来，它们是与葬礼联系在一起的。

（6）在谈话中不要偏袒分裂主义，如把加拿大分成讲法语和讲英语的两部分。加拿大人以自己的国家为荣，他们不喜欢别人把他们的国家和美国进行比较，尤其不能接受别人拿美国的优越方面与他们国家相比。交谈时要选择众人关心的话题，他们喜欢谈加拿大的经济、文化发展，天气，体育，旅游，风俗等话题。不能询问年龄、收入、家庭状况、婚姻状况、女士体重等私人问题，不谈政治、世族、宗教、语言等社会敏感问题。

知识点 3　日本礼仪

1．仪态礼仪

日本人常常满脸笑容，不仅高兴时微笑，窘迫发怒时也会笑，以掩饰自己的真实情感。妇女在地板上就座时，总是坐在蜷曲的腿上。

2．相见礼仪

日本人的名字一般由四个字组成。前两个字是家族的名字，后两个字是自己的名字。一般情况下，日本人不喜欢做自我介绍。介绍人通常要说出被介绍人与自己的关系，以及他的称谓和所在单位等。

3．餐饮礼仪

日本人自古以来以大米为主食；他们爱吃鱼，一般不吃肥肉和猪内脏，有的人不吃羊肉和鸭肉。不论在家中或餐馆内，座位都有等级，一般听从主人的安排即可。日本有一种富有参禅意味，用于陶冶情操的民族习俗——茶道，虽然不少现代日本青年对此已不感兴趣，但其作为一种传统艺术，仍受到社会的重视。

4．商务礼仪

到日本从事商务活动时，宜选择在 2—6 月和 9—11 月，其他时间当地人多在休假或忙于过节。日本人在商务活动中很注意名片的作用，他们认为名片能表明一个人的社会地位，因此总是随身携带。日本商人比较重视建立长期的合作伙伴关系。他们在商务谈判中十分注意维护对方的面子，同时希望对方也这样做。赠送礼品时，当地人非常注重阶层或等级，因此不要给他们赠送太昂贵

的礼品，以免他们因此误认为你的身份比他们高。

5．沟通礼仪

（1）在人际交往中，日本人的见面礼是鞠躬礼，如图 7-2 所示。在日本行鞠躬礼时，手中尽量不要拿东西，头上不得戴帽子，也不允许把手插在衣服口袋里。



图 7-2　见面行鞠躬礼

（2）与日本人初次见面时，通常要互换名片，否则即被认为不愿意与对方交往。因此，有人将日本人的见面礼节归纳为“鞠躬成自然，见面递名片”。

（3）在称呼方面，可称呼日本人为“先生”“小姐”或“夫人”，也可以在其姓氏之后加上一个“君”字，将其尊称为“某某君”。只有在很正式的情况下，才称呼其全名。

（4）在社交场合，一定不要高声谈话，日本人认为这是做人的一种礼貌。

（5）在拜访日本人时，可以赠送给他们西洋酒、中国酒和日本清酒，这些统统都是他们的所爱。但下列物品不应包括在内：梳子、圆珠笔、T 恤、火柴、广告帽。在包装礼品时，不要扎蝴蝶结。

（6）同他人相对时，日本人觉得注视对方双眼是失礼的，因此，他们绝不会直勾勾地盯视对方，通常只会看着对方的双肩或脖子。

（7）日本人用右手的拇指与食指合成一个圆圈时，绝对不是像英美人那样是在表示“OK”，而是在表示“钱”。

知识点 4　韩国礼仪

1．社交礼仪

韩国人讲究礼貌，待客热情。见面时，韩国人一般行握手礼。握手时，讲究使用双手或单独使用右手。在晚辈、下属与长辈、上级握手时，后者伸出手之后，前者须先用右手握手，随后将自己的左手轻置于后者的右手之上。在韩国，一般情况下，妇女不和男子握手，将点头或鞠躬作为常见礼仪。韩国人见面时，一般用咖啡、不含酒精的饮料或大麦茶招待客人，有时候还加上适

量的糖和淡奶。

2．服饰礼仪

在韩国，穿衣不会过于前卫，一般是庄重保守的。冬季，男子一般上身穿袄，下身穿宽大的长裆裤；女子一般上身穿短袄，下身穿齐胸的长裙。

3．餐饮礼仪

韩国人以米饭为主食，早餐也习惯吃米饭，不吃粥，还喜欢吃辣椒、泡菜，吃烧烤的时候要加辣椒、胡椒、大蒜等辛辣的调味品。汤是每餐必不可少的，有时汤里放猪肉、牛肉、狗肉或鸡肉，有时候也简单地倒些酱油、加点豆芽。韩国人对边吃饭边谈话非常反感。

4．沟通礼仪

（1）韩国人初次见面时，常交换名片，有些商人养成了通报姓氏的习惯，并与“先生”等敬称连用。韩国人待客十分重视礼节，男性见面时要相互鞠躬，热情握手，并道“您好”。异性之间一般不握手，通过鞠躬、点头、微笑、道安来表示问候。分别时，握手并说“再见”。若客人要离开，便对客人说“您好好走”；若客人不离开，则对客人说“您好好在这儿”。

（2）进门或进入某种场所时，要请客人、长辈先行。与长辈同坐时，要保持姿势端正、挺胸，绝不能偷懒。韩国人有男尊女卑的思想，进入房间时，女人不可以走在男人的前面，女人须帮助男人脱下外套；坐下时，女人要主动坐在男子的后面，不可以在男子面前高声谈论。

（3）用餐时，要请客人、长辈先入席，不可先于长者动筷。与客人或长辈递接东西时，要先鞠躬，然后伸双手。

（4）同韩国朋友约会时，要事先联系，尽管韩国人不苛求客人准时，但他们自己是严格遵守时间的，因而客人也应守时，以示对主人的尊重。

（5）如果应邀去韩国人家里做客，按习惯要带一束鲜花或一份小礼物，见面时要将其双手递给主人。受赠者不要当着赠送者的面把礼物打开。进入室内时，要将鞋子脱掉，并放在门口，这是最基本的礼仪。

（6）不要当着众人的面擦鼻涕，吸烟时要向主人打招呼，否则会被视为不礼貌、不懂礼节。

知识点 5　泰国礼仪

1．服饰礼仪

泰国各个民族都有自己的传统服饰。现在，在正式社交场合，泰国城市中的男子通常穿深色西装，打领带，妇女穿民族服装，也可穿裙子；在日常生活中，男女可穿各式流行服装，但在公共场合忌穿短裤。

2．仪态礼仪

在泰国，进入佛殿要脱鞋，进入当地人家的客厅也要脱鞋。他们讨厌在平时生活中拍拍打打的举止习惯，认为这是不礼貌的。当地人向上伸出小指表示和好，大拇指朝下表示失败，伸出弯曲的食指则表示死亡。

3．餐饮礼仪

泰国人不喝热茶，而且习惯在茶里放冰块，成为冰茶。用餐时，泰国人习惯围着小圆桌跪坐。泰国食品和中国食品大同小异。

4. 沟通礼仪

（1）泰国人的姓名是名在前、姓在后，通常在名字前加上一个称呼。对成年男子，常加“乃”（意为“先生”），“乃”字是尊称，也表示男性。而对成年女子，名字前常加“娘”字（意为“夫人”“女士”）。泰国人一般只简称名字，口头称呼时，不论男女，一般在名字前加“坤”字，以表示亲切。

（2）泰国人见面时通常双手“合十”置于胸前，稍稍低头，互致问候。在向同辈问好时，合掌后指尖不高过下巴；在对长辈行“合十”礼时，则须低头让指尖轻触鼻尖；对尊贵的对象（如德高望重的长辈）表示尊敬时，则把双掌抬高至额头。泰国人遇到僧侣或象征佛陀的佛像时，都会下跪、合掌，并以额头触地膜拜。一般遇到同辈向他们行“合十”礼时，泰国人都会以“合十”礼回报。但晚辈向长辈行“合十”礼时，长辈是无须回“合十”礼的，只以点头或微笑回应。当然，现在的政府官员和知识分子有时也握手问好，但男女之间见面是不握手的。

（3）泰国人认为，头部是人最神圣的部位，随意摸别人的头被视为莫大的无礼。小孩子的头只让国王、高僧和父母摸。递东西给别人时需用右手，正式场合要双手奉上，用左手则会被认为是鄙视他人。不得已而使用左手时，要说一句“请原谅，左手”。晚辈给长辈递东西时用双手，长辈接东西时可用一只手。他们认为，右手是清洁的，左手是肮脏的。至于抛东西给别人则更不允许。

（4）在泰国，坐着时跷腿被认为是不礼貌的，用鞋底对着别人意即将别人踩在脚下，被认为是一种侮辱性举止。妇女坐着时要双腿并拢，否则会被认为缺乏教养。走过别人面前时，必须弓着身子，以示歉意，妇女尤需这样。

（5）就餐时按辈分入座，长者在上首。喝酒、吃菜都应长者先动手。

5. 信仰

泰国有“佛教之国”“白象之国”之称。在泰国，90%以上的人信奉佛教，少数人信奉伊斯兰教。

知识点 6　英国礼仪

1. 服饰礼仪

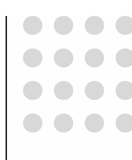
英国人的穿衣风格受到世界许多人的推崇。尽管英国人讲究衣着，但十分节俭，一套衣服一般要穿十年八年之久。一个英国男子一般有两套深色衣服，两三条灰裤子。目前，英国人的衣着已向多样化、舒适化方向发展，比较流行的有便装夹克、牛仔服。

2. 仪态礼仪

在英国，人们伸出右手的食指和中指，手心向外，做成“V”字形手势时，表示胜利；如有人打喷嚏，旁人就会说“上帝保佑你”，以示吉祥。

3. 商务礼仪

到英国从事商务活动要避开 7 月和 8 月，这段时间工商界人士多休假；另外，圣诞节、复活节期间也不宜开展商务活动。在英国，送礼不得送重礼，以避贿赂之嫌。在商务会晤时，要按事先约好的时间到场，不得早到或迟到。英国工商界人士办事认真，不轻易动感情和表态，他们视夸夸其谈、自吹自擂为缺乏教养的表现。



4．沟通礼仪

（1）在社交活动中，握手礼是英国人使用最多的见面礼节，如图 7-3 所示。在一般情况下，与他人见面时，英国人既不会像美国人那样随随便便地说声“Hi “，又不会像法国人那样非要跟对方热烈地拥抱、亲吻不可。英国人认为，那些做法都有失风度。

（2）英国人待人十分客气，“请”“谢谢”“对不起”“你好”“再见”一类的礼貌用语是不离口的。

（3）在交谈时，英国人，特别是那些上了年纪的英国人，喜欢别人称呼其世袭的爵位或荣誉头衔，至少也要郑重其事地称呼“阁下”“先生”“小姐”“夫人”。



图 7-3　握手礼

（4）在色彩方面，英国人偏爱蓝色、红色与白色，它们是英国国旗的主要色彩；他们反感墨绿色。英国人在图案方面的禁忌甚多，人像以及大象、孔雀、猫头鹰等图案都会令他们大为反感。在握手、干杯或摆放餐具时无意之中出现了类似十字架的图案，他们也认为是十分晦气的。

（5）英国人忌讳数字“13”和“星期五”。当二者恰巧碰到一起时，不少英国人都会产生大难临头之感。对数字“666”，他们也十分忌讳。

（6）在人际交往中，英国人不欢迎贵重的礼物。涉及私人生活的服饰、肥皂、香水及带有公司标志与广告的物品，亦不宜送给英国人。鲜花、威士忌、巧克力、工艺品以及音乐会门票，则是送给英国人的适当选择。

（7）在英国，动手拍打别人，跷起“二郎腿”，右手拇指与食指构成“V”字形时手背朝外，都是失礼的动作。

知识点 7　法国礼仪

1．社交礼仪

与英国人和德国人相比，法国人在待人接物上的表现大不相同。他们在人际交往中大多爽朗、热情，喜欢高谈阔论，爱开玩笑，讨厌不爱讲话的人，对愁眉苦脸者难以接受。

法国人是世界上最著名的“自由主义者”。他们虽然讲究法制，但是一般纪律性较差，不大喜欢集体行动。与法国人打交道时，约会必须事先约定，并且准时赴约，但也要对他们可能的姗姗来迟事先有所准备。

在人际交往中，法国人采取的礼节主要有握手礼、拥抱礼和吻面礼。

2．服饰礼仪

法国人对于服饰的讲究在世界上是最有名的。“巴黎式样”在世人心目中与“时尚”“流行”的含义相同。

在正式场合，法国人通常要穿西装、套裙或连衣裙，颜色多为蓝色、灰色或黑色，质地则多为纯毛。

出席庆典仪式时，法国人一般要穿礼服。男士多穿配以蝴蝶结的燕尾服，或黑色西服套装；女士多穿连衣裙式的单色大礼服或小礼服。

对于穿着打扮，法国人认为重在搭配。在选择发型、手袋、帽子、鞋子、手表、眼镜时，他们都十分强调要使之与自己的着装相协调。

3．餐饮礼仪

作为举世闻名的世界三大烹饪王国之一的法国，人们十分讲究饮食。在西餐中，法国菜可以说是最讲究的。

法国人爱吃面食，面包的种类很多；他们大多爱吃奶酪；在肉食方面，他们爱吃牛肉、猪肉、鸡肉、鱼子酱、鹅肝，不吃肥肉、无鳞鱼和带刺骨的鱼。

法国人特别喜欢饮酒，他们几乎餐餐必喝，而且讲究在餐桌上以不同品种的酒水搭配不同的菜肴；除酒水之外，法国人平时还爱喝生水和咖啡。

法国人用餐时，两手允许放在餐桌上，但不许将两肘支在桌子上。在放下刀叉时，他们习惯将其一半放在碟子上，一半放在餐桌上。

4．习俗禁忌

法国的国花是鸢尾花。一般不宜随意将菊花、牡丹、玫瑰、杜鹃、水仙、金盏花和纸花送给法国人。法国的国石是珍珠。

法国人大多喜爱蓝色、白色与红色，他们忌讳的颜色主要是黄色与墨绿色。他们也忌讳数字“13”与“星期五”。

在人际交往中，法国人对礼物十分看重，但又有其特别的讲究。赠送礼物时宜选择具有艺术品位和纪念意义的物品，不宜选刀、剑、剪、餐具或带有明显广告标志的物品。男士向一般关系的女士赠送香水，也是不合适的。在接受礼品时，不当着送礼者的面打开其包装，是一种无礼的表现。

知识点 8　德国礼仪

德国的绝大多数人是德意志人。居民中信奉基督教的约占一半，另外约有 46%的人信奉天主教。

（1）德国人纪律严明，讲究信誉，极自尊，待人热情，十分重感情，爱好音乐。重视称呼，是德国人在人际交往中的一个鲜明特点。对德国人称呼不当，通常会令对方大为不快。

（2）一般情况下，切勿直呼德国人的名，应称其姓名，或仅称其姓。和德国人交谈时，切勿疏忽对“您”与“你”这两种人称代词的使用。称“您”表示尊重，称“你”则表示地位平等、关系密切。对于熟人、朋友、同龄者，方可以“你”相称。

（3）德国人注意衣着打扮，外出时必须穿戴整齐；见面打招呼必须称头衔，不直呼名字；约会准时，时间观念强；热情好客，诚实可靠；宴席上，男士坐在女士和地位高的人左侧，女士离开和返回餐桌时，男士要站起来以示礼貌；请德国人进餐，事先必须安排好；最好和他们谈一些关于原野风光的话题，他们的业余爱好多为体育活动；接电话时要首先告诉对方自己的姓名。

（4）德国人最爱吃猪肉，其次是牛肉。以猪肉制成的各种香肠，令德国人百吃不厌。他们不吃核桃。

（5）如果同时有啤酒和葡萄酒，他们会先喝啤酒，再喝葡萄酒，他们认为这样比较健康。在公共场合窃窃私语，在德国被认为是十分无礼的。

（6）在德国，蔷薇专用于悼亡，不可以随便送人。德国人忌讳茶色、红色、深蓝色。

知识点 9　荷兰礼仪

1. 仪态礼仪

荷兰人在交谈时，不喜欢交叉式谈话。女子就座时，双腿要并拢；男子就座时不宜抖腿。他们不在众人面前用牙签剔牙。

2. 相见礼仪

在官方场合，荷兰人与客人会面时通常行握手礼。而在日常生活中，朋友相见时，大多行拥抱礼。与亲密的好友相见时，也有行吻礼的。他们不喜欢交叉着握手，认为这样不吉利。

3. 商务礼仪

到荷兰开展商务活动的最佳月份是每年的 3—5 月和 9—11 月。荷兰人有很强的时间观念，所以在与他们开展商务活动中，准时赴约非常重要。荷兰人很喜欢听恭维话，如果对他们的室内摆设等夸奖几句，他们就会格外高兴。

4. 服饰礼仪

大部分荷兰人的穿着打扮同欧洲大陆其他国家的人大同小异。在正式社交场合，如参加集会、宴会时，男士穿着都较庄重，女士衣着典雅秀丽。最富特色的是荷兰马根岛上居民的服饰，该岛女孩的衬衣都是红绿间隔的条纹图案。

5. 餐饮礼仪

荷兰人早、午餐多吃冷餐。早餐只吃面包涂奶油或奶酪，喝些牛奶或咖啡。他们不太喜欢喝茶，平常以牛奶解渴。荷兰人的正餐是晚餐。晚餐前习惯先喝些饮料，并很正式地在餐桌上铺上桌布。晚餐通常是两菜一汤。首先上汤，汤常用粟米粉调制而成，美味可口。荷兰人在饮食上习惯吃西餐，但对中餐也颇感兴趣，当地中国菜馆的数量居欧洲前列。

锦囊

锦囊 1　如何走访外商

（1）有约在先。拜访外国人时，切勿未经约定便不邀而至。

（2）守时践约。这是对交往对象尊重、友好的表现。因故不能准时抵达，务必要及时通知对方，并道歉。

（3）登门有礼。当主人开门迎客时，务必主动向对方问好，互行见面礼后，在主人的引导下，进入指定的房间，切勿擅自闯入。在就座之时，要与主人同时入座。

（4）举止有方。在拜访外国友人时要注意自尊自爱，并且时刻以礼待人。与主人或其家人进行交谈时，要慎择话题。切勿信口开河、出言无忌。与异性交谈时，要讲究分寸。

锦囊 2　部分国家的商务礼忌

美国礼忌：与美国商人洽谈时，不必过多地握手与客套，贸易谈判时可直截了当地进入正题，甚至从吃早点时即可开始。

芬兰礼忌：与芬兰商人洽谈时，应重视行握手礼，多称呼其“经理”之类的职衔。谈判成功后，芬兰商人往往会邀请你赴家宴与洗蒸汽浴。这是一种很重要的礼节。如你应邀赴宴，则不要迟到，且不要忘记向女主人送上 5 朵或 7 朵（忌双数）鲜花。

瑞士礼忌：若给瑞士的公司寄信，则收信人应写公司的全称，切不可写公司工作人员的名字。因为如果收信人不在，此信将永远也不会被打开。

英国礼忌：到英国洽谈贸易时，有 3 条忌讳，即忌系带纹的领带（因为带纹的领带可能会被认为是军队或学生校服领带的仿制品），忌以皇室的家事为谈话的内容，忌称呼英国人为“英国人”。

法国礼忌：到法国洽谈贸易时，严禁过多地谈论个人私事。因为法国人不喜欢大谈家庭及个人隐私。

德国礼忌：德国商人很注重工作效率。因此，同他们洽谈贸易时，切忌神聊或闲谈。德国北部地区的商人，均重视自己的头衔，和他们热情握手或称呼其头衔时，他们会格外高兴。

俄罗斯礼忌：俄罗斯及其他东欧诸国，对西方商人的礼待是极其热情的。在同俄罗斯人洽谈贸易时，切忌称呼其为“俄国人”。

锦囊 3　西方人的日常忌

数字忌：西方人忌讳“13”，甚至星期五和每月的 13 日也被忌讳，他们认为这些数字包含着凶险之意；他们很喜欢“3”和“7”，认为这两个数字包含着吉利之意。

询问忌：西方人忌讳询问别人的年龄、工资、家室以及其他私事。在老人面前，忌说“老”字。

床位忌：西方人忌讳把床对着门摆放。

碎镜忌：西方人忌讳打碎镜子，认为碎镜会使人走背运。若犯此忌，则应趁月圆之时，暗自将衣袋内的硬币翻过来，录求解救。

花色忌：西方人忌讳黄色花，并认为菊花、杜鹃不吉利。

颜色忌：西方人多忌黑色，认为黑色是丧礼之色。

礼节忌：一切礼节均应先女后男，切忌相反。

衣物忌：西方人对自己的衣物等有随意乱放的习惯，但忌讳别人乱动。

婚期忌：除英国人外，多数西方人忌讳星期六结婚，认为此日绝非黄道吉日。

扶老忌：西方的老人多忌讳由别人来搀扶，认为这有损体面，是受轻视的表现。

拉手忌：在许多国家的街道上，男女之间可以相互挽着或牵手而行，但同性之间忌讳携肩挽手。



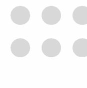
典型案例

典型案例 1　表扬

一位英国老妇到中国旅游观光，对接待她的导游小姐评价颇好，认为她服务态度好，语言水平也很高，便夸奖该导游小姐：“你的英语讲得好极了！”导游小姐按照中国人的习惯，谦虚地回应说：“我的英语说得不好。”英国老妇一听生气了，心想：英语是我的母语，难道我不知道英语该怎么讲？她越想越气，第二天坚决要求旅行社给她换导游。这件事在旅游行业乃至所有的窗口行业引起了极大关注。

思考：（1）造成案例中结果的原因是什么？

（2）面对外宾的表扬，应怎样得体地回答？



典型案例 2　民族习俗

某家酒店入住了一个少数民族团体，团体中美丽的少女们各戴着一顶很漂亮的鸡冠帽。酒店一名男员工与之熟悉之后，出于好奇，用手摸了一下一位少女的帽子，结果该少数民族的族长认为那名男员工爱上了那位少女。经酒店领导出面调解，那名男员工与那位少女终以兄妹相称。

思考：为什么要了解民族习俗差异？

典型案例 3　“委屈”

下岗女工肖兰通过中介公司找到了一份在一位外国专家布朗先生家里做保姆的工作。肖兰热情活泼、精明能干，第一天就给对方留下了不错的印象。她的主要工作之一是打扫房间，包括布朗夫人的卧室。细心的布朗夫人特意给肖兰定制了一份时间表，上面规定每天上午 8 点清理卧室，让肖兰按照上面的计划严格执行。

开始几天，肖兰都干得相当好，令布朗夫人很满意。有一天，肖兰照例去清理布朗夫人的卧室，发现布朗夫人在家休息。肖兰心想，我还得按照计划办事，而且我打扫也并不会影响她休息。于是，热情的肖兰认真地干起了活。这时，布朗夫人突然醒了，发现肖兰在她的房间里，很惊讶，马上用不是很流利的汉语叫了起来：“你来干什么？请出去！”肖兰仍是一片好心地说：“您接着休息吧！我一会儿就打扫完了。”布朗夫人提高了嗓门，一字一顿地说：“请——你——出——去！”并且用手指着门。肖兰不明白自己哪里惹到了布朗夫人，她怎么这种态度？肖兰心想，不是你叫我按时打扫的吗？但是，她只能满肚子委屈地走了。

思考：肖兰为什么会感到委屈？

典型案例 4　跨文化趣话

（一）

一群商人，分别为英国人、法国人、德国人、意大利人、美国人和中国人，在一条船上做生意。船在航行时出了故障，必须一部分人先跳下去才能保证船不下沉。船长老于世故，知道这些商人的文化背景不同，必须采用不同的方式说服他们。他对英国商人说：“跳水是一种体育运动。”英国人崇尚体育，听罢即跳。他对法国商人说：“跳水是一种时尚，你没看见已经有人在跳了吗？”法国人追求时尚，也跟着跳下船。他对德国商人说：“我是船长，现在跳水，这是命令。”德国人严守纪律，服从命令，也跳了。他对意大利商人说：“乘坐别的船遇险可以跳水，但在我的船上不允许。”意大利人多有逆反心理，不让跳他偏要跳，旋即跳下。对非常现实的美国商人，船长说：“跳吧，反正有保险的，不亏。”对中国商人，船长则说：“你不是家有 80 岁的老母亲吗？不逃命对得起她老人家吗？”于是，观念不同、想法各异的人都按船长的要求做了。

（二）

3 个人结伴旅行，分别是中国人、印度人和美国人。一天，他们来到一个大瀑布前，3 个人都感到很惊讶，却发出了不同的感慨。中国人长期受强调与大自然和谐相处的儒家文化的影响，从自然美的角度去欣赏这一瀑布，感叹道：“多么壮观的景色啊！”印度具有宗教神学传统，想到的是神的力量。面对从天而降的瀑布，印度人不禁肃然起敬，说：“神的力量真大啊！”美国人则从经济的角度去看待事物，另有一番感想地说：“多么可惜啊！这里本可以建一座大型水力发电站的。”

思考：以上二则趣话反映了什么问题？



实践训练——涉外礼仪

1. 训练内容

（1）涉外礼仪趣味表演，技能培养。

（2）涉外礼仪知识竞赛，题型分为必答题和抢答题，重点在各国的民俗民风和禁忌知识上。

2. 情境设置

某外国贸易代表团（每组设定的国别不同）今天将乘飞机到 A 公司考察访问，A 公司安排了几位同志负责接待。模拟见面、接站、乘车安排及送行的具体过程。

3. 训练组织

（1）将全班分成 4 组，课前分工并做好各项准备工作，分别扮演相关角色，展示各项接待技能。具体要求如下。

① 参考涉外礼仪知识，创设外交情境，包括基本习俗、禁忌和礼仪等内容。

② 各组涉外礼仪趣味表演要富有个性，不能重复（如称呼、送花、赠送礼品、见面礼节、服饰等不相同）。

③ 要求自编、自导、自演。

④ 当别的组表演时，注意组织其他组的学生挑错。

（2）涉外礼仪知识竞赛。

4. 训练评价

考核标准见表 7-1。

表 7–1 实践训练评分标准

考核项目	考核内容	分值	自评分	小组评分	实得分
团队合作	准备工作	5			
	情境设置效果	10			
	合作效果	5			
礼仪规范	礼仪知识掌握的程度	30			
	赠送礼仪	10			
	乘车安排礼仪	10			
	举止礼仪（含问候、握手、递接名片、自我介绍等）	30			

要点巩固

一、判断题

1. 与外国人初次见面交谈时，可以唠家常。（　　）

2. 与外国人打招呼时可以说：“你吃了吗？”（　　）

3. 法国人大多喜爱蓝色、白色与红色，他们忌讳的颜色主要是黄色与墨绿色。法国人忌讳数字“13”与“星期五”。（　　）

4. 对于西方人而言，经历、收入、年龄、婚恋、健康、政治见解等均属个人隐私，别人不应

查问。 （ ）

二、选择题

1.（单选）西方礼仪中，体现教养水平的一个原则是________。

A. 女士优先原则　B. 差异性原则

C. 主权平等原则　D. 外事礼宾顺序原则

2.（单选）一般而言，与美国人交往时，与之相距__________才是比较适当的距离。

A. 50 厘米以内　B. 150～300 厘米　C. 50～150 厘米　D. 300 厘米开外

3.（单选）通常称呼外国已婚女子为________。

A. 女士　B. 小姐　C. 夫人　D. 先生

4.（多选）男士与女士同行时，应当________。

A. 走在中间　B. 走在最左边

C. 路窄只能容纳一人走时男士走前面　D. 路窄只能容纳一人走时男士走后面

5.（多选）爱护环境原则包括________等。

A. 不可虐待动物　B. 不可损坏公物

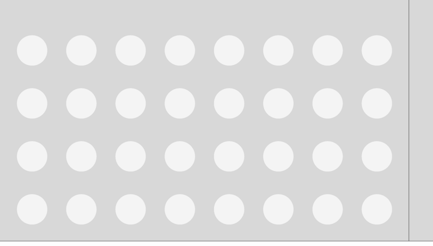
C. 不可乱扔、乱丢废弃物品　D. 不可随地吐痰

6.（多选）在人际交往中，英国人不欢迎贵重的礼物。下列礼物中，________是可以送的。

A. 香水　B. 鲜花　C. 音乐会票　D. 威士忌

三、简答题

1. 商务涉外礼仪有哪些基本原则？
2. 阿拉伯国家有哪些禁忌？
3. 商务涉外礼仪活动中，男士和女士的着装分别有哪些要求？
4. 如何走访外商？





要点巩固参考答案

项目一

一、判断题

1. √　2. ×　3. ×　4. √　5. √

二、选择题

1. A　2. A　3. A　4. ACDE　5. ABD　6. ABC

项目二

一、问答题

上述情境中的问题主要在于员工有违职场着装“六忌”。首先，从整体而言，办公室人员着装过于杂乱；其次，甲男着装搭配不合理，乙男着装鲜艳，丙男着装过于暴露，甲女着装过于短小，乙女着装过于透视，丙女着装过于紧身。

二、判断题

1. ×　2. ×　3. ×　4. ×　5. ×　6. ×　7. ×　8. ×　9. ×

10. ×　11. ×　12. ×　13. ×　14. ×　15. √　16. ×　17. √

项目三

一、判断题

1. √　2. √　3. ×

二、情境题

情境 1：甲男×；　甲女√；　乙男√

情境 2：乙女√

项目四

一、判断题

1. √　2. ×　3. √　4. ×　5. √

二、选择题

1. D　2. A　3. B　4. ABCD　5. ABDE　6. ABC

项目五

一、判断题

1．×　2．×　3．√　4．√　5．√

二、选择题

1. B　2. D　3. D　4. BCE　5. ABCD　6. ABCD

项目六

一、判断题

1. √　2. ×　3. √　4. ×　5. √

二、选择题

1. A　2. A　3. A　4. ABCDE　5. ABC　6. ABC

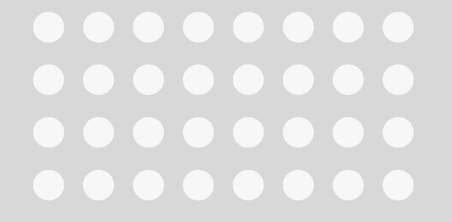
项目七

一、判断题

1. ×　2. ×　3. √　4. √　5. √

二、选择题

1. A　2. C　3. C　4. BD　5. ABCD　6. BCD



参考文献

[1] 王开田．商务礼仪．长春：吉林大学出版社，2017.

[2] 金正昆．商务礼仪．北京：北京大学出版社，2009.

[3] 李霞．大学生礼仪指导与训练．北京：首都经济贸易大学出版社，2009.

[4] 佩吉·波斯特，彼得·波斯特．商务礼仪指南．北京：电子工业出版社，2010.

[5] 刘亚轩，王中雨．旅游礼仪．北京：中国商业出版社，2017.

[6] 中国就业培训技术指导中心．礼仪主持人（基础知识）．北京：中国劳动社会保障出版社．2008.

[7] 张强．形体训练．北京：中国商业出版社，2017.

[8] 金正昆．商务礼仪教程．3 版．北京：中国人民大学出版社，2009.

[9] 杨长进．商务礼仪．北京：航空工业出版社，2017.

[10] 付秀彬．商务礼仪．成都：西南财经大学出版社，2016.

[11] 万文斌．商务礼仪．北京：航空工业出版社，2018.

[12] 郭晓丽，孙金明，郭海燕．商务职场实用礼仪．北京：北京理工大学出版社，2011.

[13] 张岩松．现代交际礼仪．北京：清华大学出版社，2008.

[14] 吴芳．现代礼仪．长沙：湖南师范大学出版社，2011.

[15] 徐汉文，张云河．商务礼仪．大连：东北财经大学出版社，2015.

[16] 朱友发，刘砺．商务礼仪．长沙：湖南师范大学出版社，2012.